

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика «Организация обслуживания гостей» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Бронирование гостиничных услуг".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей,
- выполнения бронирования и ведение его документационного учета,
- 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 гарантированное бронирование,
- 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, туроператоров,
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования,
- правила аннулирования бронирования,
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании,
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

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 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.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Краткое содержание учебной практики:

1. Ознакомление с порядком прохождения учебной практики, ее программой и отчетностью
2. организацию службы бронирования
3. виды и способы бронирования
4. виды заявок по бронированию и действия по ним
5. - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице
6. состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов
7. правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров
8. особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования
9. правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с

- потребителем при бронировании
10. состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 72

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика «Организация обслуживания гостей» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Бронирование гостиничных услуг".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

С целью овладения указанным видом 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;

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 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.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Краткое содержание производственной практики:

1. Ознакомление с порядком прохождения производственной практики, ее программой и отчетностью
2. организацию службы бронирования
3. виды и способы бронирования
4. виды заявок по бронированию и действия по ним
5. - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице
6. состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов
7. правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров
8. особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования
9. правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании
10. состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика «Организация приема, размещения и выписки гостей» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Прием, размещение и выписка гостей".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей,
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице,
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг,
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору),
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Знать:

- организацию деятельности службы приема и размещения,
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей,
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов,
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей,
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей,
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания,
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги,
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм, гостям,
- основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита,
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами

гостиницы,

- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

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.

В ходе прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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.

и 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. 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.

Краткое содержание учебной практики:

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.

Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.

2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
4. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
5. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
6. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
7. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере)
8. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
9. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
10. Решение ситуационных задач.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 72

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика «Организация приема, размещения и выписки гостей» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Прием, размещение и выписка гостей".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей,
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице,
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг,
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору),
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В ходе прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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.

и 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. 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.

Краткое содержание производственной практики:

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
4. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
5. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
6. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
7. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере)
8. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
9. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
10. Решение ситуационных задач.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 72

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика «Организация обслуживания гостей» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Организация обслуживания гостей в процессе проживания".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёме 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 приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт 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, 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 актирования 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 гостинце;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

В результате прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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. 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.

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.

Краткое содержание учебной практики:

1. Организационная структура гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
2. Особенности службы приема и размещения гостей.
3. Обеспечение безопасности гостей.
4. Структура, функции, состав хозяйственной службы.
5. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
6. Основные типы бронирования.
7. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
8. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
9. Организация питания в гостинице.
10. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 72

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика «Организация обслуживания гостей» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Организация обслуживания гостей в процессе проживания".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

- иметь практический опыт;
- 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;

В результате прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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. 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.

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.

Краткое содержание производственной практики:

1. организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
2. оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой
3. организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих
4. контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
5. комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов
6. осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание
7. проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости
8. порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ
9. 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
10. виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания
11. порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов
12. принципы и технологии организации досуга и отдыха
13. порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих
14. правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
15. правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 72

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика «Организация продаж» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Продажи гостиничного продукта".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

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.

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 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.

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.

Краткое содержание учебной практики:

1. Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.
2. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.
3. Выделить целевые сегменты потребителей.
4. Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками
5. Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей.
6. Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж и продвижения гостиничных услуг и продуктов.
7. Предложить методы продажи гостиничных продуктов.
8. Подготовить план продвижения гостиничных продуктов для различных сегментов.
9. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов.

10. Выбрать и предложить средства распространения продвижения продуктов, время и способы размещения в СМИ
11. Рассчитать бюджет продвижения гостиничных продуктов.
12. Определить цены гостиничных продуктов.
13. Подготовить презентацию проекта и защитить его.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика «Организация продаж» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Продажи гостиничного продукта".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- 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;

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 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.

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.

Краткое содержание производственной практики:

1. Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.
2. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.
3. Выделить целевые сегменты потребителей.
4. Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками
5. Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей.
6. Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж и продвижения гостиничных услуг и продуктов.
7. Предложить методы продажи гостиничных продуктов.
8. Подготовить план продвижения гостиничных продуктов для различных сегментов.
9. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов.
10. Выбрать и предложить средства распространения продвижения продуктов, время и способы размещения в СМИ
11. Рассчитать бюджет продвижения гостиничных продуктов.
12. Определить цены гостиничных продуктов.
13. Подготовить презентацию проекта и защитить его.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНОЛОМ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика «Управление персоналом» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Управление персоналом".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

- иметь практический опыт:
- 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;

уметь:

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышение квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

знать:

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современного гостиничного предприятия;
- 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;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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, 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.

Краткое содержание учебной практики:

1. Понятие и сущность управления персоналом.
2. Принципы и функции управления персоналом.
3. Концепция руководства персоналом.
4. Организация управления персоналом.
5. Классификационные группы работающих.

6. Организация деятельности по управлению кадрами.
7. Должностная инструкция менеджера службы управления кадрами
8. Организация деятельности службы труда и заработной платы
9. Типовые процедуры и решения по управлению кадрами
10. Организация службы развития персоналом
11. Порядок подбора, подготовки и расстановки персонала
12. Косвенные методы оценки персонала.
13. Оценка рабочего места.
14. Увольнение персонала.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика «Управление персоналом» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля «Управление персоналом».

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- 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;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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, 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.

Краткое содержание производственной практики:

1. Понятие и сущность управления персоналом.
2. Принципы и функции управления персоналом.
3. Концепция руководства персоналом.
4. Организация управления персоналом.
5. Классификационные группы работающих.
6. Организация деятельности по управлению кадрами.
7. Должностная инструкция менеджера службы управления кадрами
8. Организация деятельности службы труда и заработной платы
9. Типовые процедуры и решения по управлению кадрами
10. Организация службы развития персоналом
11. Порядок подбора, подготовки и расстановки персонала
12. Косвенные методы оценки персонала.
13. Оценка рабочего места.
14. Увольнение персонала.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРНИЧНОЙ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика «Организация работы горничной» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля "Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих".

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- знаний, правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению;
- 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.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

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. 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.

Краткое содержание учебной практики:

1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.

2. Должностные обязанности горничной.
3. Подготовка и организация работы горничной
4. Передача дежурства в конце смены.
5. Уборка номеров.
6. Уборка ванных комнат.
7. Уборка заселенных и свободных номеров.
8. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
9. Организация обслуживания особо важных персон.
10. Обслуживание замены номеров.
11. Генеральная уборка.
12. Уборка помещений общего пользования и административных помещений.
13. Завершение уборки.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРНИЧНОЙ»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 36

Форма промежуточной аттестации: зачет

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика «Организация работы горничной» входит в профессиональный учебный цикл профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- знаний, правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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 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.

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 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Краткое содержание дисциплины:

1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.
2. Должностные обязанности горничной.
3. Подготовка и организация работы горничной
4. Передача дежурства в конце смены.
5. Уборка номеров.
6. Уборка ванных комнат.
7. Уборка заселенных и свободных номеров.
8. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
9. Организация обслуживания особо важных персон.
10. Обслуживание замены номеров.
11. Генеральная уборка.
12. Уборка помещений общего пользования и административных помещений.
13. Завершение уборки.

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

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«Производственная практика (преддипломная)»
43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная

Объем дисциплины: 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

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).

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина «Производственная практика (преддипломная)» является самостоятельным разделом учебного плана специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК1. 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.

Профессиональными компетенциями:

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.

Краткое содержание дисциплины:

- Ознакомление с программой производственной практики и проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике.
- Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия.
- Ознакомление с процессом осуществления основной деятельности предприятия.
- Ознакомление с нормативными документами предприятия.
- Осуществление распределения по рабочим местам.
- Выполнение работ по бронированию гостиничных услуг, приему, размещению и выписке гостей.
- Выполнение работ по организации обслуживания гостей в процессе проживания.
- Выполнение работ по продаже гостиничного продукта.
- Выполнение работ по управлению персоналом.
- Выполнение работы горничной гостиничного предприятия.
- Выполнение работ по теме ВКР.
- Подготовка заключительного отчета по практике.
- Заключительная конференция по итогам практики.