

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

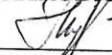
**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол № 12 от «20» 05 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ КК АМТТ  
 А.Л. Пелих  
«28» 05 2021г.



Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 28.05.2021г.

Программа учебной практики разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного в Минюсте РФ 26.12.2016, регистрационный №44974, Приказ Министерства просвещения РФ №390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся», зарегистрированный Минюстом РФ 11.09.2020 № 59778, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

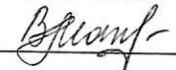
Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:



Грищенко О.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:



Макеева В.Н.. директор ГА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Богачева Анна Алексеевна, менеджер по туризму, ИП

Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	7
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	9
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	14
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	17

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, /43.02.00 Сервис и туризм (базовой подготовки) в части освоения квалификации – **специалист по гостеприимству** и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
- Выполнение работ по должности портье

Программа учебной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничных предприятий при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Цели и задачи учебной практики:

Формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ОПОП СПО по основному виду профессиональной деятельности для освоения рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей квалификации и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

### Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

ВПД	Требования к умениям
Организация и контроль	<ul style="list-style-type: none"><li>• планировать потребности в материальных</li></ul>

<p>текущей деятельности работников службы приема и размещения</p>	<p>ресурсах и персонале службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>• контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>• оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>• анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>• использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>• контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> </ul>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>• организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>• рассчитывать нормативы работы горничных;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала</li> <li>• по соблюдению техники безопасности на рабочем месте,</li> <li>• оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>• выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>• собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>• ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>• разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>• выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>• планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>• проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> <li>• составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);</li> <li>• вести деловую переписку на иностранном языке;</li> <li>• составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;</li> </ul>
<p>Выполнение работ по должности портье</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• организовывать высокоэффективное обслуживание потребителей услуг; участвовать в решении организационно-стратегических задач;</li> <li>• создавать комфортные условия пребывания в гостиницах и туристских комплексах;</li> <li>• консультировать потребителей по вопросам оказываемых услуг;</li> <li>• осуществлять контроль качества предоставляемых услуг;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять контроль за размещением потребителей; управлять конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;</li> <li>• рассматривать претензии и принимать меры по их предотвращению;</li> <li>• осуществлять контроль за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</li> <li>• пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>
--	---

### 1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

- Всего – 360 часов, в том числе:
- В рамках освоения ПМ 01 – 72 часа;
  - В рамках освоения ПМ 02 – 72 часа;
  - В рамках освоения ПМ 03 – 72 часа;
  - В рамках освоения ПМ 04 – 72 часа;
  - В рамках освоения ПМ 05 – 72 часа;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
- Выполнение работ по должности портье

необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.



ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
ПК 5.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
ОК1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Количество часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1 - 1.3	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>• контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul>	Тема 1.1 Организационная структура гостиничного предприятия	12
				Тема 1.2 Рабочее место администратора гостиницы	6
				Тема 1.3 Рабочее место ночного аудитора	12
				Тема 1.4 Ознакомление с работой администратора гостиницы	40
ПК 2.1 - 2.3	ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности работников	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы</li> </ul>	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	36
				Тема 2.1 Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.	

	службы питания	<p>питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>• анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>• использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>• контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> </ul>	<p>Тема 2.2 Информационное обеспечение процесса обслуживания</p> <p>Тема 2.3 Обслуживание потребителей</p> <p><b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b></p>	12
ПК 3.1-3.3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p>72</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>• организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>• рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>• контролировать состояние номерного фонда, ведение</li> </ul>	<p>Тема .1 Работа обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы</p> <p>Тема 3.2 Работа по предоставлению услуг службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Тема 3.3 Учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	16 44 6

ПК 4.1-4.3			<p>документации службы, работу обслуживающего персонала</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по наблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>	<p>Тема 3.4 Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	6
	<p>72</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>• выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>• собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>• ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>• разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>• выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>• планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>• проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> <li>• составлять и осуществлять по монологические высказывания по</li> </ul>	<p><b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b></p> <p>Тема 4.1 Бронирование и ведение документации по бронированию</p> <p>Тема 4.2 Формирование спроса и стимулирование сбыта</p> <p>Тема 4.3 Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг</p> <p>Тема 4.4 Разработка комплекса маркетинга</p>	18

ПК 5.1 - 5.3			<p>профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• вести деловую переписку на иностранном языке;</li> <li>• составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;</li> </ul>	<p><b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b></p>	
	ПМ 05 Выполнение работ по должности порттье	72	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач</li> <li>2. создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах</li> <li>3. консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг;</li> <li>4. осуществление контроля качества предоставляемых услуг;</li> <li>5. осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;</li> <li>6. рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению;</li> <li>7. осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</li> <li>8. пользование современными средствами связи и оргтехникой;</li> </ol>	<p>Тема 1.1 Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности</p> <p>Тема 1.2 Организация контроля за размещением потребителей гостиницы</p> <p><b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b></p>	58  14

				Использование технологий в информационной деятельности.	
			<b>288</b>		
	Всего часов:				

### 3.2 Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p><b>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>• контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul>	72		
<p><b>Тема 1.1</b> Организационная структура гостиничного предприятия</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Технология организации структуры гостиничного предприятия</p> <p>Организационная структура службы приема и размещения</p> <p>Организационная структура службы консьержей</p> <p>Организационная структура службы ночного аудита</p> <p>Организационная структура службы батлеров</p> <p>Организационная структура службы телефонных операторов</p>	12	2 2 2 2 2 2
<p><b>Тема 1.2</b> Рабочее место администратора гостиницы</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Изучение должностной инструкции администратора гостиницы</p> <p>Выполнение обязанностей администратора</p> <p>Зона ресепшн. Выполнение работ по заселению гостей</p>	6	2 2 2
<p><b>Тема 1.3</b> Рабочее место ночного аудитора</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Организация работы ночного аудитора</p>	12	2

	<p><b>Тема 1.4</b> Ознакомление с работой администратора гостиницы</p>	<p>Изучение должностной инструкции ночного аудитора  Выполнение обязанностей ночного аудитора  Составление отчетов ночного аудитора  Передача дел по окончании смены  Процесс обслуживания ночным аудитором</p> <p><b>Содержание</b></p> <p>Выполнение работ помощника администратора гостиницы  Бронирование номеров в программе автоматизации  Помощь гостю при выборе отеля  Заселение гостя walk-in.  Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь.  Заселение по предварительной брони.  Письменный ответ на запрос бронирования номера.  Письменный ответ на жалобу постоянного гостя.  Помощь гостям во время их пребывания  Бронирование стола в одном из ресторанов города на вечер  Осуществление побудки и бронирование конференц-зала на следующий день.  Решение ситуаций, возникающих по время проживания гостей  Выдача дубликата ключа от номера гостю  Решение экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле  Предоставление туристической информации  Разработка ВИП-тура  Передача утренней смены коллеге  Выполнение кассовых операций  Процедура выселения индивидуальных гостей  Процедура выселения от туристического агентства</p>	<p>2 2 2 2 2</p> <p>2 2 2 2 2</p> <p>2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2</p> <p>40</p> <p>72</p>
	<p><b>ПМ 02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>		



**Виды работ:**

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Тема 2.1 Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.

**Содержание**

1. Категории выбора посуды для предприятий питания с учетом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации.
2. Накрытие столов скатертями: назначение, способы. Замена скатерти
3. Высокие формы складывания салфеток
4. Низкие формы складывания салфеток
5. Работа с подносом
6. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
7. Выполнение сервировки стола к обеду.
8. Выполнение сервировки стола к ужину.
9. Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда.
10. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
11. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
12. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.
13. Рекомендации по выбору и подачи вин. Идентификация напитков.
14. Владение техникой обслуживания при подаче блюд стилем Silver service

36

2

	<p>15. Владение техникой обслуживания при подаче блюд стилем Банкетный сервис</p> <p>16. Владение техникой обслуживания при подаче блюд стилем Шведский стол</p> <p>17. Владение техникой обслуживания при подаче блюд стилем Guestdon Service</p> <p>18. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.</li> <li>2. Составление меню для различных видов завтраков</li> <li>3. Составление меню комплексного обеда</li> <li>4. Составление меню бизнес-ланча</li> <li>5. Составление банкетного меню</li> <li>6. Составление карты вин и коктейлей</li> </ol>	12	2
<p>Тема 2.2 Информационное обеспечение процесса обслуживания</p>	<p>Тема 2.3 Обслуживание потребителей</p>	24	2
<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обслуживание банкета за столом с полным обслуживанием официантами</li> <li>2. Обслуживание приема-фуршета</li> <li>3. Обслуживание приема коктейль</li> <li>4. Обслуживание банкет-чай</li> <li>5. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания</li> <li>6. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. Правила этикета. Нормы поведения за столом.</li> <li>7. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей</li> <li>8. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</li> <li>9. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне</li> <li>10. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями</li> <li>11. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</li> <li>12. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</li> </ol>			

<p><b>ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>• организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>• рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>• контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала</li> <li>• по соблюдению техники безопасности на рабочем месте,</li> <li>• оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>	<p>72</p>
<p><b>Тема 3.1</b> Работа обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы</p> <p><b>Тема 3.2</b> Работа по предоставлению услуг службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>16</p> <p>44</p>

**Содержание**

- Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
- Овладение практическими навыками супервайзера
- Составление алгоритма выполнения уборки номера
- Составление графика работы персонала ХС
- Составление заявок на питание в номер
- Составление акта при порче или утере имущества гостиницы
- Обслуживание гостя в номере

**Содержание**

- Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Составление персональных заданий супервайзерам
- Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами
- Взаимодействие службы номерного фонда с другими службами гостиницы
- Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»
- Документальное оформление материальных ценностей

	Расчет потребности в материальных ценностях гостиницы	2
	Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования	2
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2
	Обслуживание VIP- гостей	2
	Разработка приветственных открыток для гостей	2
	Разработка тематических открыток для гостей	2
	Составление анкеты гостя о качестве обслуживания	2
	Ситуационные задачи: «Решение конфликтов с гостями»	2
	Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги прачечной и химчистки проживающих в гостинице	2
	Составление актов на списание белья	2
	Предоставление дополнительных услуг	2
	Прием и оформление заказов на услуги конференц-сервиса	2
	Прием и оформление заказов на услуги SPA –комплекса	2
	Комплектование сервисной тележки room-service	2
	Составление анимационных программ для различных категорий гостей	2
	Разработка презентации экскурсионной программы для гостей отеля	2
	<b>Содержание</b>	
	Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы.	6
	Заполнение инвентаризационных ведомостей.	2
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	2
	<b>Содержание</b>	
	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	6
	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	2
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	2
	<b>ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>	72
	<b>Виды работ:</b>	

<p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>• собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>• ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>• разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>• выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>• планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>• проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> <li>• составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентаций, выступления, инструктирование);</li> <li>• вести деловую переписку на иностранном языке;</li> <li>• составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;</li> </ul>			
<p><b>Тема 4.1 Бронирование и ведение документации по бронированию</b></p>		<p><b>Содержание</b></p> <p>Выполнение работ по резервированию номеров в гостинице</p> <p>Выполнение работ по групповому бронированию в гостинице</p> <p>Выполнение работ по бронированию с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Применение ресурсов Интернет в процессе бронирования номеров</p> <p>Основные аспекты бронирования номеров в отелях</p> <p>Основные аспекты совершенствования бронирования гостиничных услуг</p> <p>Организация рабочего места службы бронирования</p> <p>Оформление договоров на бронирование</p> <p>Способы информирования потребителя о бронировании</p>	<p><b>18</b></p> <p><b>2</b></p>
<p><b>Тема 4.2 Формирование спроса и стимулирование сбыта</b></p>		<p><b>Содержание</b></p> <p>Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов.</p> <p>Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков</p> <p>Стимулирование гостиничного продукта</p> <p>Виды каналов продаж</p> <p>Виды рекламы в гостиничном сервисе</p> <p>Программа «постоянный гость» как один из эффективных способов продвижения гостиничных услуг</p> <p>Особенности позиционирования гостиничного продукта</p> <p>Реклама и ее обеспечение</p> <p>Формирование спроса услуг гостиницы</p>	<p><b>18</b></p> <p><b>2</b></p>
<p><b>Тема 4.3 Оценка конкурентоспособности оказываемых</b></p>		<p><b>Содержание</b></p>	<p><b>18</b></p> <p><b>2</b></p>

<p>гостиничных услуг</p>	<p>Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальную номенклатуры Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия Выявление конкурентов гостиничного предприятия. Формирование конкурентоспособности гостиничных предприятий Понятие, параметры и условия конкурентоспособности гостиничных услуг Методика анализа конкурентоспособности гостиничных услуг Понятия и особенности конкурентоспособности гостиничных предприятий Стандартизация и сертификация услуг в сфере гостиничного хозяйства как дополнительное конкурентное преимущество Нормативно-правовые основы, влияющие на уровень конкурентоспособности</p>	<p><b>Содержание</b> Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов Глобализация и концентрация гостиничного Методы ценообразования на рынке гостиничных услуг Прямой маркетинг Рекламные мероприятия гостиницы Реклама и программа лояльности Сбытовая деятельность гостиницы</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>18</p>	<p>72</p>
<p><b>ПМ 05 Выполнение работ по должности портье</b> <b>Виды работ:</b> -1. организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач 2. создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах 3. консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг; 4. осуществление контроля качества предоставляемых услуг; 5. осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; 6. рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению; 7. осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</p>					

8. использование современными средствами связи и оргтехникой; использование информационных технологий в профессиональной деятельности.

**Тема 1.1.** Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности

**Содержание**

Виды расчетов с проживающими. Наличный и безналичный расчет

Организация работы бюро регистрации

Организация рабочего места портье

Конфликты и способы их разрешения

Организация приема и размещения индивидуальных гостей

Виды расчетов с проживающими. Наличный и безналичный расчет

Организация работы бюро регистрации

Организация приема и размещения туристских групп

Регистрация иностранных гостей

Ночной аудит. Должностные обязанности ночного аудитора

Организация работы службы бронирования

Оформление бронирования номера различными способами

Организация работы службы бронирования: групповое

Организация работы службы бронирования: индивидуальное

Организация работы службы бронирования: отчеты по бронированию

Организация работы службы бронирования: аннуляция бронирования

Составление должностной инструкции старшего портье

Составление должностной инструкции портье

Выполнение работы портье по заданным условиям

Заполнение регистрационной карты (анкеты гостя)

Порядок сертификации гостиницы различной категории

58

Тема 1.2 Организация контроля за размещением потребителей гостиницы	Документы необходимые для сертификации гостиницы	14	2
	Нормативно-правовые акты, характеризующие сертификацию гостиницы		
	Определение классификации гостиниц и номеров в них		
	Документы, необходимые для регистрации иностранных граждан		
	Заполнение документов, необходимые для регистрации иностранных граждан		
	Программирование электронных ключей		
	Организация хранения ценных вещей гостей		
	Заполнение документов, необходимых при расчете с проживающими		
	<b>Содержание</b>		
	Этика делового общения персонала с гостями		
	Особенности обслуживания VIP-гостей		
	Обслуживание гостей-инкогнито		
	Обслуживание «секретных» гостей		
	Организация приема и размещения туристских групп		
Документы, необходимые для регистрации туристских групп			
Заполнение документов при регистрации туристских групп			
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной практики предполагает наличие гостиничных предприятий различных организационно-правовых форм, типов и классов, укомплектованные квалифицированными кадрами, с высоким уровнем организации производства, предоставляющий разнообразный ассортимент услуг, который отвечает требованиям программы производственной практики.

#### **Оснащение гостиничных предприятий:**

обязательное наличие гостиничных служб таких как:

- Служба бронирования
- Служба приема и размещения
- Служба питания
- Хозяйственная служба
- Инженерно-техническая служба
- Служба room-service
- Служба дополнительных услуг
- Служба маркетинга

#### **1. Оборудование гостиничных предприятий:**

Все производственные помещения должны быть оснащены соответствующим оборудованием.

#### **2. Средства обучения:**

комплект плакатов, комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, стандарты качества обслуживания, комплект бланков по бронированию и администрированию, технологические схемы обслуживания гостей, учебные фильмы, мультимедийные презентации, компьютер, средства мультимедиа

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### Основные источники:

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда., Потапова Н.И.: учебник для студентов СПО, М.: ИЦ «Академия», 2017
2. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry., Гончарова Т.А.: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018
3. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания., Радченко Л.А.: учебное пособие Ростов-на-Дону, Феникс, 2016

#### Дополнительные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017
2. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.
4. Организация производства на предприятиях общественного питания., Мрыхина Е.Б.: учебное пособие, М.: Форум, 2019
5. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017
6. Гостиничный сервис., Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.: учебник, М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018

#### Журналы:

- Журнал «Гостиничное дело»2016
- Журнал «Гостиничное дело»2017
- Журнал «Гостиничное дело»2018
- Журнал «Гостиничное дело»2019
- Журнал «Пищевая промышленность» 2016
- Журнал «Пищевая промышленность» 2017
- Журнал «Пищевая промышленность» 2018
- Журнал «Пищевая промышленность» 2019
- Журнал «Пищевая промышленность» 2020

#### Интернет-ресурсы:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей, М, А, 2020 ([www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru))

2. Организация производства на предприятиях общественного питания., Мрыхина Е.Б.: учебное пособие, М.: Форум, 2019

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и/или преподавателями профессионального цикла в соответствующих тренинговых кабинетах гостиничного сервиса, оснащенных необходимым производственным оборудованием и инвентарем

Учебная практика проводится концентрированно на предприятии в соответствующих гостиничных службах.

К учебной практике допускаются обучающиеся, успешно сдавшие экзамен или дифференцированный зачет по соответствующему междисциплинарному курсу

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Мастера производственного обучения, осуществляющие руководство учебной практикой обучающихся, должны иметь на один квалификационный разряд выше разряда, присваиваемого по профессии, высшее образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>• контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul>	<p>Наблюдением за правильностью выполнения задания по учебной практике оценка выполнения задания по учебной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>• оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>• анализировать результаты</li> </ul>	<p>Наблюдением за правильностью выполнения задания по учебной практике оценка выполнения задания по учебной практике</p>

<p>деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>• контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>• организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>• рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>• контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала</li> <li>• по соблюдению техники безопасности на рабочем месте,</li> <li>• оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>	<p>Наблюдением за правильностью выполнения задания по учебной практике оценка выполнения задания по учебной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать заказ от потребителей и оформлять его;</li> <li>- размещать потребителей и вести документацию;</li> <li>- информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, приеме заказов на их выполнение и контроле за их исполнением;</li> <li>- осуществлять контроль за исполнением работниками указаний руководства организации.</li> </ul>	<p>Наблюдением за правильностью выполнения задания по учебной практике оценка выполнения задания по учебной практике</p>

## РЕЦЕНЗИЯ

на программу учебной практики по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут умения и первичные навыки по специальности. В результате прохождения учебной практики обучающийся должен уметь организовывать рабочее место службы бронирования, организовывать рабочее место службы приема и размещения, организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги, проводить сегментацию рынка, осуществлять контроль качества предоставляемых услуг.

Программа учебной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничных предприятий при наличии среднего общего образования.

Программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туристской индустрии.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Программа учебной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **Рецензент**

Директор ТА «Mango»

Квалификация по диплому «Бакалавр»  
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

## РЕЦЕНЗИЯ

на программу учебной практики  
по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**  
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут умения и первичные навыки по специальности. В результате прохождения учебной практики обучающийся должен уметь организовывать рабочее место службы бронирования, организовывать рабочее место службы приема и размещения, организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги, проводить сегментацию рынка, осуществлять контроль качества предоставляемых услуг.

Программа учебной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничных предприятий при наличии среднего общего образования.

Программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничной индустрии.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Программа учебной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **Рецензент**

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.

Квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

*Матюхина Е.А.* А.А. Богачева

