

АННОТАЦИИ УЧЕБНЫХ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРАКТИК

Виды (типы), формы и способы проведения практики	УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Компетенции	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	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. 4. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Прием, размещение и выписка гостей
Виды (типы), формы и способы проведения практики	— УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Компетенции	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.

	<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>
Краткое содержание	<p>Ознакомиться с организацией службы приёма и размещения гостиницы. Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы при приёме, регистрации и размещении гостей. Изучить стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей гостиницы. Осуществить приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) в гостинице. Регистровать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) в гостинице. Подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Изучить стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей. Информировать гостей об услугах в гостинице. Информировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице. Изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Заключение договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице. Произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице. Изучить принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. Подготовить счета при отъезде гостей. Организовать отъезд гостей. Начислить счета гостей за дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Наименование	Прием, размещение и выписка гостей
Виды (типы), формы и способы проведения практики	–ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Компетенции	<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>
Краткое содержание	<p>Самостоятельно произвести приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Самостоятельно произвести регистрацию гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Самостоятельно подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Самостоятельно проинформировать гостей об услугах в гостинице. Самостоятельно проинформировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице. Самостоятельно</p>

	оформить счет за проживание и дополнительные услуги. Самостоятельно заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице. Самостоятельно произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице. Самостоятельно подготовить счета при отъезде гостей. Самостоятельно организовать отъезд гостей. Самостоятельно начислить счета гостей за дополнительные услуги. Самостоятельно провести ночной аудит и передать дела по окончании смены.
Трудоемкость	1 неделя (36 часов)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Организация обслуживания гостей в процессе проживания
Виды (типы), формы и способы проведения практики	— УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА —
Компетенции	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>
Краткое содержание	<p>Ознакомиться с организацией служб, участвующих в обслуживании гостей в процессе проживания в отеле. Ознакомиться с организацией и контролем уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.</p> <p>Ознакомиться с оформлением документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Ознакомиться с организацией оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. Изучить требования к качеству проведения уборочных работ. Изучить 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. Ознакомиться с видами «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядком их оказания.</p> <p>Изучить порядок и процедуру отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов. Изучить принципы и технологии организации досуга и отдыха в отеле. Изучить правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Изучить правила обращения с магнитными ключами. Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. Составление маршрута экскурсии (по видам на выбор).</p>

	Составление портфеля экскурсовода. Разработка контрольного текста экскурсии на русском и иностранном языке. Разработка анимационной программы для клиентов гостиницы.
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Организация обслуживания гостей в процессе проживания
Виды (типы), формы и способы проведения практики	– ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА –
Компетенции	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	Самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования. Самостоятельно оформить документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Самостоятельно организовать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service). Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг. Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг. Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания. Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания. Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг. Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих.
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Продажа гостиничного продукта
Виды (типы), формы и способы проведения практики	УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Компетенции	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	Изучить основные этапы процесса управления маркетингом. Составить схему процесса. Изучить стратегическое и тактическое планирование маркетинговой деятельности на гостиничном предприятии. Изучить применение методики SWOT анализа на предприятии. Разработать предложения по совершенствованию (внедрению). Изучить документацию в области планирования маркетинга. Сформировать структуру плана маркетинга гостиничного предприятия. Изучение организации службы продажи и маркетинга гостиничных предприятиях.
Трудоемкость	1 неделя (36 часов)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Продажа гостиничного продукта
Виды (типы), формы и способы проведения практики	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Компетенции	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	Проанализировать потребителей гостиничного продукта в регионе и оформить в виде справки. Проанализировать потребности потребителей гостиничного продукта в регионе и оформить в виде справки. Проанализировать предложение гостиничного продукта в регионе и оформить в виде справки. Проанализировать предложение гостиничного продукта организации оформить в виде справки. Осуществить подбор соответствующего гостиничного продукта. Разработать практические рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выявить конкурентоспособность гостиничного продукта и организации оформить в виде справки. Участвовать в разработке комплекса маркетинга на предприятии. Составить отчет по практике.
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Управление персоналом
Виды (типы), формы и способы	УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

проведения практики	
Компетенции	<p>ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.</p> <p>ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.</p> <p>ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.</p> <p>ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.</p> <p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>
Краткое содержание	<p>Инструктаж практиканта (составление соответствующей документации). Ознакомление с планом мероприятий по охране труда. Ознакомление с организационной структурой организации. Ознакомление с основными видами деятельности организации. Ознакомление с должностными инструкциями основных работников. Ознакомление с планом работы организации. Изучить производственные стандарты работы различных служб гостиницы. Исследовать основные формы обучения в гостинице. Изучить виды карьерных перемещений в гостинице.</p>
Трудоемкость	1 неделя (36 часов)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Управление персоналом
Виды (типы), формы и способы проведения практики	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Компетенции	<p>ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.</p> <p>ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.</p> <p>ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.</p> <p>ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.</p> <p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>
Краткое содержание	<p>Изучение типовых положений о структурном подразделении. Построение организационной структуры подразделения в составе организации. Составления организационных структур всех подразделений организации и организации в целом. Изучение и составление должностных инструкций административного персонала.</p>

	Изучение и составление должностных инструкций производственного персонала. Изучение и составление документов по трудовым отношениям в структурном подразделении. Изучение и составление плана работы структурного подразделения. Изучение и составление плана мероприятий по охране труда. Разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников. Разработка плана и реализация отдельных мероприятий повышения квалификации и обучения персонала. Разработка мероприятий, по оценке профессиональной компетентности работников гостиницы. Разработка методик определения потребности в трудовых ресурсах. Изучение и разработка системы источников и способов привлечения персонала. Разработка критериев оценки кандидатов. Содержание процесса адаптации в гостинице. Изучить роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Проанализировать особенности работы с кадровым резервом гостиницы.
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Наименование	Выполнение работ по профессиям «Горничная», «Администратор», «Портье»
Виды (типы), формы и способы проведения практики	–производственная
Компетенции	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. 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 2.6. 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 3.4. 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 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	В соответствии с требованиями к специалисту, студент выполняет следующие виды работ: Встречает и приветствует гостей. Осуществляет регистрацию и размещение гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей. Организует отъезд и проводы гостей. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации. Получает информирует гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства
Трудоемкость	2 недели (72 часа)
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет