

**АННОТАЦИЯ**  
**по производственной (преддипломной) практике**  
**Курс 3 Семестр 6 Количество часов 144 (4 недели)**

**Место в структуре основной профессиональной образовательной программы:** производственная (преддипломная) практика является частью ППСЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

- ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.
- ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
- ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

**Цели и задачи производственной (преддипломной) практики**

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачами производственной (преддипломной) практики являются:

- развитие и совершенствование профессиональных и общих компетенций, полученных в ходе прохождения всех видов производственной практики;
- формирование индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- определение направления дальнейшего становления;
- выполнение экспериментальной части выпускной квалификационной работы.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

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 об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита 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 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:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;

- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;

— собирать и анализировать информацию о ценах;

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, 7 порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и 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, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

### **Требования к результатам освоения учебной практики**

Результатом производственной (преддипломной) практики является освоение обучающимися профессиональных 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### **профессиональных компетенций:**

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

### Виды работ:

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
Общая характеристика базы практики	<p>1. Ознакомление с предприятием, его типом, классом, структурой, контингентом читающих, режимом работы, ассортиментом выпускаемой продукции, перечнем основных и дополнительных услуг, формами обслуживания, контроля качества и безопасности продукции и услуг.</p> <p>2. Инструктаж по охране труда на производстве. Меры по предотвращению травматизма. Пожарная безопасность, причины пожара, меры по их предупреждению.</p> <p>3. Знакомство с материально-технической базой предприятия: планировкой, составом, назначением и взаимосвязью складских, производственных, торговых и вспомогательных помещений, их оборудованием и оснащением, средствами и приёмами дизайна, используемыми для оформления, интерьеров помещений и создания единого стиля предприятия.</p> <p>4. Ознакомление со структурой производства организации</p>	2
Модуль ПМ 01.01 Бронирование	<p>1. Прием заказов на бронирование от потребителей;</p> <p>2. Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения;</p> <p>3. Информирование потребителя о бронировании;</p>	34
Модуль ПМ 02.01 Прием, размещение и выписка гостей	<p>1. Приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>2. Предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>3. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</p> <p>4. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;</p> <p>5. Подготовка счетов и организации отъезда гостей;</p> <p>6. Проведение ночного аудита и передачи дел по</p>	34

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
	окончании смены;	
Модуль ПМ 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	1. Организация и контроля работы персонала хозяйственной службы; 2. Предоставление услуги питания в номерах; 3. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;	36
Модуль ПМ 04.01 Продажа гостиничного продукта	4. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; 5. Участие в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; 6. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; 7. Участие в разработке комплекса маркетинга.	34
Оформление отчетной документации	Систематизация собранных материалов и оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	4
	<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>

### Литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759](http://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759).
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829](http://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829).

**Форма проведения аттестации:** *дифференцированный зачет.*

Автор: Дробязго А.Г.