

Аннотация к программе учебной практики  
по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)

Программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. N 475. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 июня 2014 г. N 32876).

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и освоение отдельных видов деятельности.

***В результате освоения ВД 1. Бронирование гостиничных услуг*** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; 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 гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; формировать графики заезда гостей с использованием профессиональных программ; вносить изменения, аннулировать бронирование с использованием профессиональных программ; осуществлять индивидуальное, групповое, коллективное, бронирование, бронирование от компаний, бронирование иностранных граждан с использованием профессиональных программ; осуществлять обмен информацией с туроператором с использованием профессиональных программ; оформлять отчеты по бронированию, отчеты по аннуляции с использованием профессиональных программ; работать в программе «Эдельвейс»;

***В результате освоения ВД 2. Прием, размещение и выписка гостей*** обучающийся должен:

**иметь первоначальный 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); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**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; применять миграционное законодательство при осуществлении учета, регистрации прибытия и выбытия иностранных граждан.

**В результате освоения ВД 3. Обслуживание гостей в процессе проживания** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

**уметь:**

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;

**В результате освоения ВД 4. Продажи гостиничного продукта** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, выбора 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; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

**В результате освоения ВД 5. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

Подготовки и организации работы; Заботы о гостях; Приемки номеров; Уборки ванных комнат; Уборки заселенных номеров; Уборки свободных номеров; Подготовки номера ко сну; Обслуживания замены номеров; Уборки помещений общего пользования и административных помещений; Завершения уборки; Пользования телефоном; Оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации; Соблюдения техники безопасности на рабочем месте; Передачи дежурства в конце смены..

**уметь:**

подбирать и комплектовать средства уборки помещений. подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям; комплектовать тележку горничной; пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы; быстро обслуживать гостей; выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; соблюдать технику безопасности и меры безопасности при приемке номеров; активировать утерянную собственность гостей; проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера; заправлять постели в соответствие со стандартом гостиницы; выполнять процедуры и последовательность в повседневной уборке номеров: заселенных и свободных; подготавливать номер ко сну; обслуживать замену номеров; соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей; выполнять процедуры завершения уборки; оказывать первую помощь в экстремальных ситуациях; соблюдать технику безопасности на рабочем месте; передавать дежурство в конце смены