

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.01.2021 10:46:44

Уникальный идентификатор документа:  
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffa0ee37e73fa18

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Курский государственный университет»

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 31.08.2016 г., №1

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих**



Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Обухова И.В. – мастер производственного обучения колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

## **1. Цели учебной практики УП.05**

Основной целью учебной практики является ознакомление студентов с основными видами и задачами будущей профессиональной деятельности. Учебная практика направлена на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере гостиничного сервиса.

## **2. Задачи учебной практики УП.05**

Задачами учебной практики являются:

- Закрепление и расширение теоретических и практических знаний и умений, приобретенных студентами в предшествующий период теоретического обучения;
  - грамотное ведение устной беседы с клиентом по вопросам гостиничного обслуживания
  - правильное ведение диалога с клиентом по вопросам предоставления дополнительных платных услуг;
  - знание тарифов на обслуживание клиентов;
  - верный выбор необходимой документации для оформления заказа на дополнительные платные услуги;
  - грамотность оформления выбранной документации для заказа дополнительных платных услуг;
  - бронирование мест в гостинице;
  - анализ заявки на бронирование мест в гостинице;
  - информирование клиента о подтверждении бронирования или корректный отказ в нем в соответствии с требованиями гостиницы;
  - грамотность оформления анкеты (регистрационной карточки) гостя для заключения договоров об оказании гостиничных услуг

- Формирование представлений о работе специалистов отдельных структурных подразделений в предприятиях гостиничного сервиса, а также о стиле профессионального поведения и профессиональной этики;
- Подготовка студентов к последующему осознанному изучению профессиональных модулей.

### **3. Место учебной практики в структуре ППССЗ**

На освоение учебной практики **УП.05** учебным планом отводится 180 часов. Из которых. 72 часа отрабатываются в первом семестре и 108 часов во втором семестре.

Учебная практика первого семестра **УП.05** базируется на основании изученного профессионального модуля:: Организация деятельности службы бронирования.

Учебная практика второго семестра **УП.05** базируется на основании изученного профессионального модуля: Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Для освоения данной практики студенту необходимо

#### **знать:**

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы -вышестоящих и других организаций в сфере гостиничного обслуживания;
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- государственный стандарт классификации гостиниц;
- структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы;
- технологию оказания гостиничных услуг;
- порядок содержания жилых и других помещений гостиницы;
- правила и методы организации процесса обслуживания клиентов;

- принципы планировки и оформления административных помещений;
- основы эстетики, этики и социальной психологии;
- основы экономики, организации труда и управления;
- иностранный язык основной клиентуры;
- стандарты делопроизводства (классификацию документов, порядок оформления, регистрации, прохождения, хранения и др.);
- правила эксплуатации вычислительной техники (в том числе программных продуктов по автоматизации складского учета), а также коммуникаций и связи;
- системы и процедуры безопасности
- основы трудового законодательства.

**уметь:**

- правильно вести документацию
- вести счета
- пользоваться компьютерной программой «отель»
- вести телефонные переговоры с клиентами
- работать на мини-АТС.

#### **4. Место и время проведения учебной практики**

Учебная практика **УП. 05** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- Гостиница «Престиж»;
- Гостиничный комплекс «Соловьиня роща»;
- Гостиница «Октябрьская»;
- Гостиница «Аврора»;
- Гостиничный комплекс «Роща невест».

## **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики**

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общие и профессиональные компетенции:

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. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

*ПК 5.1.* Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей

*ПК 5.2.* Информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимать заказы на их выполнение и контролировать их исполнение.

*ПК 5.3.* Принимать и оформлять необходимые документы

*ПК 5.4.* Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов.

*ПК 5.5* Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов.

## 6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 180 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее Количество часов	Формы текущего контроля
1	<b>Тема 1.</b> Классификация гостиничного предприятия.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
2	<b>Тема 2.</b> Культура поведения персонала гостиницы.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
3	<b>Тема 3.</b> Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
4	<b>Тема 4.</b> Технология поэтажного персонала.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
5	<b>Тема 5.</b> Технология уборки номерного фонда гостиницы.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
6	<b>Тема 6.</b> Уборочные материалы: правила техники безопасности, санитарные нормы, уборочный инвентарь	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
7	<b>Тема 7.</b> Должностные обязанности и нормы работы горничных.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 8.</b> Виды уборки.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 9.</b> Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых доп. платных услугах, принятие заказа на их выполнение и контроль их исполнения	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..

	<b>Тема 10.</b> Конфиденциальность и взаимоотношения со СМИ	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 11.</b> Контроль за соблюдением работниками гостиницы трудовой и производственной дисциплины.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 12.</b> Консультация по вопросам гостиничного обслуживания, достопримечательностей города	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 13.</b> Виды заявок и действия по ним.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 14.</b> Показатели оценки деятельности гостиницы.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 15.</b> Системы контроля доступа в помещении.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 16.</b> Особенности регистрации иностранных туристов.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 17.</b> Организация приема и размещения туристских групп.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 18.</b> Порядок расчета оплаты за проживание.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 19.</b> Контроль за своевременной подготовкой номеров к приему, соблюдение чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номера, за сохранностью имущества и оборудованием	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 20.</b> Работа с жалобами гостя.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 21.</b> Решения для стандартных жалоб гостя.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 22.</b> Принятие	6	1. Наблюдение и оценка



	корреспонденции.		выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 23.</b> Рабочий день портье.		1.Наблюдение и оценка вы
		6	полнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 24..</b> Должностная характеристика портье.	6	1.Наблюдение и оценка вы полнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 25.</b> Анализ должностной инструкции портье.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 26.</b> Основные правила ведения переговоров.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 27.</b> Особенности функционирования АСУ в отелях.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 28.</b> Ночной аудит.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 29.</b> Должностная инструкция администратора гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
	<b>Тема 30.</b> Должностная инструкция директора гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..

## 7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике .

- 1.Как происходит оплата проживания дополнительных платных услуг?
2. Как может осуществляться побудка гостей в гостинице?
3. Этика телефонных переговоров.
4. Как должен себя вести сотрудник гостиницы и какие рекомендации ему необходимо знать, если гость подает жалобу?
5. Порядок поселения гостя.
6. Каков порядок регистрации иностранных туристов.

7. Гостиница предложила к продаже 2 000 номеров. На 01.10.2013 г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.10.2013 г
8. В течение дня было занято 120 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 6 000 долл. США. Какова средняя цена гостиничного номера за день.
9. На 01.11.2013 г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.11.2013 г.
10. На 01.09.2013 г. в гостинице было продано 650 номеров, в которых разместилось 1 100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 01.09.2013 г.
11. В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест на 01.09.2013 г было занято 250 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко-мест на 01.09.2013 г.
12. В гостинице было занято 350 номеров. По платному расписанию и хозяйственной службе три горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров за день.
13. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.10.2013 г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.10.2013 г.
14. В 2013 г. в гостинице было продано: 150 номеров по цене 200 долл. США за день, 200 номеров по цене 100 долл. США за день и 100 номеров по цене 50 долл. США за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2013 г.?
15. На 01.08.2013 г. число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместилось в двухместных номерах, 30 в трехместных, а остальные — в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.08.2013 г.
16. За 10 дней в гостинице было продано 1 200 номеров, в которых размещалось

17. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10.2013 г. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10.2013 г.

18. В гостинице на 01.05.2013 г. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.2013 г.

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики): дифференцированный зачет**

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

### **Основные источники:**

1. Администратор гостиницы: учеб. пособие. Профессиональный модуль. – 2-е изд. / Н.В. Павлова. – М.: ИЦ «Академия», 2014.

### **Дополнительные источники:**

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

### **Периодика:**

1. 84832 Гостиничное дело, ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)
2. 81665 Туризм: право и экономика , ч/з (каф. сервиса и туризма)

### **Интернет – ресурсы:**

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;

5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный;
6. Сайт компании «Hospitality & Retail Systems» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru), свободный;
7. Сайт информационного портала в сфере онлайн-туризма «Booking» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.booking.com](http://www.booking.com), свободный;
8. Сайт интернет-издания в сфере гостиничного сервиса «Командировка» [Электронный ресурс] Режим доступа: [Komandirovka.ru](http://Komandirovka.ru), свободный;
9. Интернет-сайт о гостиничном сервисе «TripAdvisor» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru), свободный;  
Интернет-сайт о гостиничном сервисе в г.Курске «Hotelkursk» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelkursk.ru](http://www.hotelkursk.ru), свободный

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной практики ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, составленную мастером производственного обучения Обуховой И.В.

Программа учебной практики (разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г № 475.

Структура программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Программа учебной практики состоит из 10 разделов:

- Цели учебной практики;
- Задачи учебной практики;
- Место учебной практики в структуре ППССЗ;
- Место и время проведения учебной практики;
- Компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения учебной практики;
- Структура и содержание учебной практики;
- Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике;
- Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики);
- Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики;
- Материально-техническое обеспечение учебной практики.

В структуре и содержании учебной практики (отражены разделы практики, виды выполняемых работ обучающимся на практике, дано общее количество часов по каждому виду работ, указаны формы текущего контроля обучающихся.

В соответствии с программой учебная нагрузка обучающегося составляет 144 часа.

В целом рецензируемая программа учебной практики ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная программа учебной практики ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рецензент

Беспяткина Т.В., директор гостиницы «Соловьиная роща»

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
личная подпись

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу учебной практики профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, составленную мастером производственного обучения  
Обуховой И.В.

Настоящая рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г № 475.

В программе определены место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи практики, компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения учебной практики

Программа учебной практики направлена на приобретение обучающимся практического опыта в сферах организации обслуживания, менеджмента и управления персоналом в предприятиях общественного питания, психологии и этики профессиональной деятельности.

Реализация программы учебной практики обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о предоставляемых дополнительных услугах;
- приема заказа на дополнительные услуги от потребителей;
- ведения переговоров по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей

Программа рассчитана на 180 часов.

Преподавателями определены место учебной практики в структуре ППССЗ, место и время проведения учебной практики, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике, формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики), учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы), материально-техническое обеспечение учебной практики.

Данная программа учебной практики может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рецензент

А.Л. Косухина, преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ  
ВО «Курский государственный университет».

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
личная подпись

М.П.

## АННОТАЦИЯ

### рабочей программы учебной практики УП.05 профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

#### 1. Цели учебной практики:

Целями учебной практики являются: освоение основного вида профессиональной деятельности, соответствующих профессиональных и общих компетенций, приобретение практического опыта в условиях реального производства.

#### 2. Задачи учебной практики:

- закрепление и углубление теоретической подготовки;
- формирование практических умений и навыков;
- приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий ресторанного бизнеса различных организационно-правовых форм.

#### 3. Место учебной практики в структуре ППССЗ

Учебная практика является частью профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - единицы ППССЗ, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная практика проводится концентрированно по завершению теоретического обучения по МДК. 05 Организация деятельности портье гостиницы

**4. В результате отработки учебной практики** обучающиеся должны освоить следующие профессиональные и общие компетенции, приобрести практические умения и навыки, и практический опыт:

#### **профессиональные и общие компетенции:**

*ПК 5.1.* Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей

*ПК 5.2* Информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимать заказы на их выполнение и контролировать их исполнение

*ПК 5.3* Принимать и оформлять необходимые документы

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 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.

**практические умения и навыки:**

- 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, 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

**практический опыт:**

- 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;

**4. Общая трудоёмкость учебной практики составляет 180 часов.**

В рабочей программе представлены:

- место и время проведения учебной практики;
- структура и содержание учебной практики;
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике;
- формы промежуточной аттестации (по итогам практики);
- материально-техническое обеспечение учебной практики.

Содержание рабочей программы учебной практики полностью соответствует содержанию ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и обеспечивает практическую реализацию ФГОС в рамках образовательного процесса.

**5. Вид промежуточной аттестации: нет**