**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное бюджетное профессиональное**

 **образовательное учреждение Калужской области**

**«Тарусский многопрофильный техникум»**

 **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

 **«ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг».**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Таруса**

**2023 г.**

Программа производственной практики ПМ.02. «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по 43.02.16 **Туризм и гостеприимство** (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100); примерной программы разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднегопрофессионального образования по укрупнённой группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «ТМТ»

Разработчик: методист Петрова Л.И.

#

# I ПАСПОРТ рабочей программы производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Рабочая программа производственной практики, в форме практической подготовки про- фессионального модуля является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК)

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 В | Предоставление гостиничных услуг |
| ПК Х.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| ПК Х.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |
| ПК Х.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| ПК Х.4. | Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах |

# 1.1 Цель практики

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

# . Задачи практики

* совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обу-
* формирование профессиональных компетенций через применение теоретических зна-
* приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере туризма и гостеприимства
* - обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

# Место практики в структуре ОПОП

Производственная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по направлению 43.02.16 Туризм и гостеприимства, осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей:«ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг» и представляет собой виды учебных занятий непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся

Для полного усвоения курса производственной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет туризма и гостеприимства, ОП 02Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиприимства, ОП 1 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

# Формы проведения практики

Производственная практика проводится в профильных организациях

# Место и время проведения практики

Производственная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процес- са и учебным планом специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

# II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате освоения основной профессиональной образовательной про граммы, в структуру которой включена и производственная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, ПК, соответствующие видам профессиональной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код** |  | **Наименование общих компетенций** |  |
|  |  |  |  |
| ОК 01. |  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к |  |
|  | различным контекстам |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
| ОК 02. |  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и |  |
|  | информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, |  |
| ОК 03. |  | предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания |  |
|  |  | по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |  |
|  |  |  |  |
| ОК 04. |  | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |  |
|  |  |  |  |
| ОК 05. |  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке |  |
|  | Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное |  |
| ОК 06. |  | поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с |  |
|  | учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять |  |
|  |  |  |
|  |  | стандарты антикоррупционного поведения |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять |  |
| ОК 07. |  | знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно |  |
|  |  | действовать в чрезвычайных ситуациях |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья |  |
| ОК 08. |  | в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня |  |
|  |  | физической подготовленности |  |
|  |  |  |  |
| ОК 09. |  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном |  |
|  | языках |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |  |
| ВД 2 В | Предоставление гостиничных услуг |  |
| ПК Х.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |  |
| ПК Х.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |  |
| ПК Х.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |  |
| ПК Х.4. | Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах |  |



1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | * оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в

материальных ресурсах и персонале;* проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
* распределения обязанностей и определения степени ответственности

подчиненных;* планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов)

гостиничного комплекса;* формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов
 |
|  | гостиничного комплекса;* координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
* контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и

регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;* взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
* управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах,

отделах);* стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их

лояльности;* организации и контроля соблюдения требований охраны труда на

рабочем месте. |
| уметь | * анализировать результаты деятельности служб питания, приема и

размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль

деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;* использовать информационные технологии для ведения

делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;* контролировать последовательность применения подчиненными

требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другимоборудованием. |
| знать | * законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных

услуг;* основы организации деятельности различных видов гостиничных

комплексов;* технологии организации процесса питания;
* основы организации, планирования и контроля деятельности

подчиненных;* теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
* теория межличностного и делового общения, переговоров,

конфликтологии малой группы;* гостиничный маркетинг и технологии продаж;
* требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и

размещения;* специализированные информационные программы и технологии,

используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;* основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
* правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
* правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в

гостиницах и иных средствах размещения;* правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или

иного средства размещения в наличной и безналичной форме. |

**«ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг»**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК и ПК** | **Иметь практический опыт (из ФГОС)** | **Виды работ, обеспечивающих формирование ПК** | **Объем часов** |
| **ПК1.1** | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостейОрганизовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятияОрганизовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услугОрганизовывать и предоставлять услуги питания в номерах | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителейСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителямиСоставление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостейОтработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Выполнение обязанностей ночного портье.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающихПроведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.Проведение контроля готовности номеров к заселениюОформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другойОформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.Ведение учета забытых вещей.Работа с просьбами и жалобами гостей.* Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственностиоценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качестваПроведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услугОформление отчетной документацииИнформирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексахОформление актов на списание малоценного инвентаряОтработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителейСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителямиСоставление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования иGDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языкеПредоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимостиПредоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отелеИнформирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхОформление принятых заявок на резервирование номеровОформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронированияОформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровВнесение изменений в заказ на бронированиеКонтроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияОтработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостейОтработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |  |
| ПК1.2 |
| ПК 1.3 |
| ПК 1.4 |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

**4.1**.**Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производ- ственной практики ПП. 02 Предоставление гостиничных услуг**

Производственная практика Управление текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в форме практической подготовки реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области гостиничного дела. Материально- техническим обеспечением является МТБ организации (предприятия**)**

**Основная литература:**

## Основные источники

* + 1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного об- служивания Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образо- вания / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.
		2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
		3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.
		4. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей Текст: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издатель- ский центр «Академия», 2015. – 304 с.
		5. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессио- нальной деятельности Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова–– М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 с.

## Дополнительные источники:

* + 1. Павлова Н.В. Администратор гостиницы Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова –– М.: Издатель- ский центр «Академия», 2013. – 80 с.
		2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функциони- рование: Текст: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]––Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010.- 221с.
		3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной служ- бы гостиницы Текст: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
		4. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов

Текст: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.

## Нормативно-правовые документы

* + 1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010
		2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
		3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Об- щие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
		4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
		5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
		6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
		7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
		8. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
		9. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
		10. О правовом положении иностранных граждан в Российской Феде- рации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
		11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14
		12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполни- тельной власти. – 2005. – № 38.
		13. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Феде- рации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Га- рант.
		14. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

**4.3. Общие требования к организации производственной практики**

Производственная практика, в форме практической подготовки реализуется в рамках модулей ОПОП по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренны ФГОС по специальности. Практика направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта профессиональной деятельности по специальности.

Производственная практика, в форме практической подготовки может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями, в рамках профессиональных модулей.

Содержание производственной практики, в форме практической подготовки определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ОПОП и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых в техникуме. Формы отчетности для студентов по производственной практике разрабатываются техникумом.

Результаты прохождения производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся, фиксируются в дневниках по практике, характеристиках обучающихся и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Базами производственной практики являются организации, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Производственная практика проводится на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организациями-базами практики.

Организацию и руководство практикой по специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по специальности проводится преподавателями дисциплин профессионального

Цикла.

**4.4 Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

При подготовке ривается проведение консультаций с обучающимися руководителями практики от образовательной организации и организации (базы практики).

Могут использоваться разные формы проведения консультаций – групповые или индивиду- альные; устные.

# 4.5.Кадровое обеспечение образовательного процесса

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Сроки проведения практики устанавливаются техникумом в соответствии с ОПОП и отражаются в графике учебного процесса.

Требования к кадровым условиям реализации образовательной11программы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет). Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной подготовки 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

# 5.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики, реализующей практи- ческую подготовку обучающихсяосуществляется преподавателем по результатам практики.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно.

# 5.2. Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** | **Основные показатели****оценки результата** | **Формы и методы контроля****и оценки** |
| **Освоенные профессиональные компетенции** |
| ПК 02.01 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителейСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителямиСоставление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостейОтработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Выполнение обязанностей ночного портье.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающихПроведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.Проведение контроля готовности номеров к заселениюОформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одногоОформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.Ведение учета забытых вещей.Работа с просьбами и жалобами гостей.* Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственностиоценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качестваПроведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услугОформление отчетной документацииИнформирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексахОформление актов на списание малоценного инвентаряОтработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителейСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителямиСоставление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования иGDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языкеПредоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимостиПредоставление гостям информации об особенностях различных катег Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отелеИнформирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхОформление принятых заявок на резервирование номеровОформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронированияОформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровВнесение изменений в заказ на бронированиеКонтроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияОтработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостейОтработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отелеИнформирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхОформление принятых заявок на резервирование номеровОформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронированияОформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровВнесение изменений в заказ на бронированиеКонтроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияОтработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостейОтработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Экспертная оценка выполне- ния индивидуальных заданий. отзыв специалиста от организации, где проходит практика. |
| ПК 02.02 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |  |
| ПК 02.03 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг П |  |
| ПК 02.04 Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах |  |