

## Результаты освоения программы практики

Результатом прохождения учебной практики в рамках освоения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является овладение обучающимися основным видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## Разделы (этапы практики).

### Подготовительный этап:

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

### Основной этап:

- Организация рабочего места.
- Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.
- Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб.
- Разработка плана целей деятельности служб.

- Осуществление делопроизводства и документооборота.
- Составление деловых документов.
- Составление организационных и распорядительных документов.
- Создание отчетов.
- Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.
- Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.
- Подготовка к обслуживанию и приему клиентов.
- Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.
- Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.
- Публичная защита отчета по практике.

## **Аннотация программы производственной практики ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

### **Результаты освоения программы практики**

Результатом прохождения производственной практики в рамках освоения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является овладение обучающимися основным видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения программы (компетенции)</b>
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### **Разделы (этапы практики).**

#### **Подготовительный этап:**

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

#### **Основной этап:**

- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.
- Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.
- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.

- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.
- Внесение изменений в заказ.
- Составление и обработка документации.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.
- Владение профессиональной этикой.
- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- Составление отчетности.
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.
- Публичная защита отчета по практике.

**Аннотация программы учебной практики ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»  
специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство**

**Результаты освоения программы практики**

Результатом прохождения учебной практики в рамках освоения профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг» является овладение обучающимися видом деятельности Предоставление гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения программы (компетенции)</b>
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**Разделы (этапы практики).**

**Подготовительный этап:**

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

**Основной этап:**

- Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.
- Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
- Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

- Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- Оформление и подготовка счетов гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих).
- Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
- Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
- Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
- Проведение различных видов уборочных работ.
- Оформление документов на забытые вещи.
- Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
- Использование в работе знаний иностранных языков.
- Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
- Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
- Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
- Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
- Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
- Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
- Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
- 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.
- 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.
- Внесение 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.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.
- Публичная защита отчета по практике.

**Аннотация программы производственной практики ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» специальности среднего профессионального образования 43.02.16  
Туризм и гостеприимство**

**Результаты освоения программы практики**

Результатом прохождения производственной практики в рамках освоения профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг» является овладение обучающимися видом деятельности Предоставление гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения программы (компетенции)</b>
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**Разделы (этапы практики).**

**Подготовительный этап:**

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

**Основной этап:**

- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Оформление 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 проживающих.
- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
- Проведение контроля готовности номеров к заселению.
- Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
- Оформление 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 собственности.
- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
- Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- Оформление отчетной документации.
- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- Оформление актов на списание малооцененного инвентаря.
- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
- Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
- Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- Внесение изменений в заказ на бронирование.
- Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Оформление 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.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.
- Публичная защита отчета по практике.

**Аннотация программы учебной практики ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего» специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Результаты освоения программы практики**

Результатом прохождения учебной практики в рамках освоения профессионального модуля «Освоение профессии рабочего, должности служащего» является овладение обучающимися основным видом деятельности Освоение профессий рабочих, должностей служащих, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения программы (компетенции)</b>
ПК 3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**Разделы (этапы практики).**

**Подготовительный этап:**

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

**Основной этап:**

- Отработка навыков встречи и приветствия гостей.
- Отработка навыков оформления гостям разрешения на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.
- Отработка навыков отслеживания баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.

- Отработка навыков обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.).

- Отработка навыков работы с терминалом по созданию электронных ключей.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.

- Публичная защита отчета по практике.

**Аннотация программы производственной практики ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего» специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Результаты освоения программы практики**

Результатом прохождения производственной практики в рамках освоения профессионального модуля «Освоение профессии рабочего, должности служащего» является овладение обучающимися основным видом деятельности Освоение профессий рабочих, должностей служащих, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения программы (компетенции)</b>
ПК 3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**Разделы (этапы практики).**

**Подготовительный этап:**

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

**Основной этап:**

- Знакомство с нормативными документами и инструкциями, касающимися выполняемой работы.
- Знакомство с расположением и оснащением номеров гостиницы.
- Отработка навыков встречи и приветствия гостей.
- Отработка навыков по выдаче ключей от номеров.
- Отработка навыков по организации хранения ценностей гостей.

- Отработка навыков по информированию гостей о платных услугах и их предоставлению.
- Отработка навыков по рассмотрению жалоб гостей и принятия по ним необходимых мер.
- Отработка навыков организации отъезда и проводов гостей.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.
- Публичная защита отчета по практике.

## **Аннотация программы производственной практики (преддипломной) специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

### **Результаты освоения программы практики**

Результатом прохождения производственной практики (преддипломной) в рамках освоения образовательной программы среднего профессионального образования (квалификация специалист по туризму и гостеприимству) является овладение обучающимися основными видами деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения программы (компетенции)</b>
<i>ВД</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</i>
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
<i>ВД</i>	<i>Предоставление гостиничных услуг</i>
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
<i>ВД</i>	<i>Освоение профессий рабочих, должностей служащих</i>
ПК 3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, 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.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

OK 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
OK 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
OK 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### **Разделы (этапы практики).**

#### **Подготовительный этап:**

- Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.

#### **Основной этап:**

- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.
- Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.
- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.
- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.
- Внесение изменений в заказ.
- Составление и обработка документации.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.
- Владение профессиональной этикой.
- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- Составление отчетности.
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.
- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Оформление 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 проживающих.
- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
- Проведение контроля готовности номеров к заселению.
- Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
- Оформление 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 собственности.
- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
- Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- Оформление отчетной документации.
- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- Оформление актов на списание малооцененного инвентаря.
- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
- Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
- Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.
- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- Внесение изменений в заказ на бронирование.
- Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

- Оформление 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.
- Знакомство с нормативными документами и инструкциями, касающимися выполняемой работы.
- Знакомство с расположением и оснащением номеров гостиницы.
- Отработка навыков встречи и приветствия гостей.
- Отработка навыков по выдаче ключей от номеров.
- Отработка навыков по организации хранения ценностей гостей.
- Отработка навыков по информированию гостей о платных услугах и их предоставлению.
- Отработка навыков по рассмотрению жалоб гостей и принятия по ним необходимых мер.
- Отработка навыков организации отъезда и проводов гостей.
- Проведение исследований и написание отдельных разделов отчета и других документов в соответствии с темой дипломной работы, выполнение работ в организации.
- Систематизация и анализ собранного материала для выполнения дипломного проекта (работы). Подготовка отчета о преддипломной практике и сбор материала для дипломного проекта (работы) в соответствии с темой индивидуального задания.

**Итоговый этап:**

- Предоставление дневника по практике и других необходимых документов.
- Публичная защита отчета по практике.