***Рабочая программа производственной практики***

*по специальности*

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

 Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 **Гостиничное дело** и предназначена для реализации в группах обучающихся ППССЗ) 43.02.14 **Гостиничное дело**

**Организация-разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Большакова Н.М., преподаватель ГАПОУ БТОТиС*

 Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 9 от «21» апреля 2021г.

**СОДЕРЖАНИЕ стр**

 **1.ПАСПОРТ  РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ………............................................................................................…4**

**2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКИ…........................................................8**

**3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ……………………..........................................................................10**

**4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ…………………………………….22**

 **5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ………………….23**

**1. ПАСПОРТ  РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**1.1. Область применения программы**

 Рабочая программа производственной практики является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: специалист по гостеприимству основных  видов профессиональной деятельности (ВПД):

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы питания

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы бронирования и продаж

 -Выполнение работ по должности «25627 Портье»

Рабочая программа производственной практики может быть использована в профессиональной подготовке по специальности**43.02.14 Гостиничное дело** повышении квалификации и переподготовке работников в области:сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи производственной практики:** формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для освоения специальности ППСЗ, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Требования к результатам освоения производственной практики.**
В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен **уметь**:

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД | Требования к умениям |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | *Уметь:*- планировать потребности в материальных ресурсах и персоналеслужбы;- проводить тренинги и производственный инструктаж работниковслужбы;- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарнойответственности работников службы приема и размещения;- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базыданных службы приема и размещения;- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения поорганизации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации иразмещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками делпри окончании смены;*иметь практический опыт в:*разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | *Уметь:*- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; *иметь практический опыт в:*разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  | *Уметь:* -рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;*иметь практический опыт в:* разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | *Уметь:*- 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; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.*иметь практический опыт в:*планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта |
| Выполнение работ по должности «25627 Портье» | *Уметь:*- регистрировать гостей; - не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими; - оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.- регистрировать гостей; - не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими; - оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.*иметь практический опыт*: выполнение работ по профессии 25627 «Портье»: владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах; приветствия и информирования гостей; сопровождения гостей до номера; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями; оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением.  |

 **1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:**
**Всего -  576часов**, в том числе:
В рамках освоения ПМ 01 –   72 часа;
В рамках освоения ПМ 02 –   108часов;

В рамках освоения ПМ 03 –   72 часа;
В рамках освоения ПМ 04 –   252часа;
В рамках освоения ПМ 05 –   72 часа.

Вариативная часть программы (180 часов) используется для расширения и углубления тем производственной практики, для формирования дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда, возможностями продолжения образования и требованиями, предъявляемыми к участникам международных конкурсов WorldSkillsRussia (WSR) и WorldSkillsInternational (WSI) по компетенциям специальности43.02.14 Гостиничное делои распределена следующим образом (*утверждено решением Педсовета ГАПОУ БТОТиС, протокол №5 от 12.04.2021г*. и заседанием круглого стола с участием работодателей и с учетом их мнения).

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными и общими компетенциями:

ПМ 01. **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии стекущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

ПМ 02. **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.  |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.  |
| ПК 2.3.  | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  |

ПМ 03.**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 3.1.  | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.  |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.  |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  |

**ПМ 04.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |

**ПМ 05.Выполнение работ по должности «25627 Портье»**

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ПК5.1. |  Принимать, регистрировать и размещать гостей.  |
| ПК 5.2. |  Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК5.3.  | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Код**  | **Наименование результата обучения** |
| ОК 1.  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 2. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 3. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6. | Проявлять гражданско - патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 9. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

# 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**3.1. Тематический план производственной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Курс | Семестр | Код и наименования профессиональных модулей | Количество часов поПП | Промежуточная аттестация |
| *I* | 2 | ПМ 05 | 72 | Экзамен |
| ***Итого за I курс*** | **72** |  |
| *II* | 4 | ПМ01 | 72 | Экзамен |
| ***Итого за II курс*** | **72** |  |
| *III* | 6 | ПМ 03 | 72 | Экзамен |
| *III* | 6 | ПМ 02 | 108 | Экзамен |
| ***Итого за III курс*** | **180** |  |
| *IV* | 8 | ПМ 04 | 252 | Экзамен |
| ***Итого за IV курс*** | **252** |  |
| **Итого за весь период обучения** | **576** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики | Содержание учебных занятий | Объем часов | ПК, ОК |
| ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| Виды работ: | **72** | ПК 1.1-1.3ОК1-ОК5, ОК7,ОК9,ОК10 |
| 1 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; | Знакомство с профессиональными программами и модулями. Отработка навыков работы в профессиональных программах и их модулях. | 6 |
| 2 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг в гостинице.Отработка навыка информирования гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице. | 6 |
| 3 | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.Информирование потребителей о порядке формирования цен на услуги. | 6 |
| 4 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям | Составлениеиобработка основных документов по загрузке номеров, ожидаемомузаезду,выезду,состояниюномеров.Начисление насчетагостей задополнительные услуги. | 6 |
| 5 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | Отработка навыков ведения деловых переговоров.Обсуждение деталей договора с контрагентами и потребителями по поручению руководителя. | 6 |
| 6 | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | Отработка навыков работы с договорами.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| 7 | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | Отработка навыков ведения деловых переговоров.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| 8 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | Отработка навыков работы с использованием технических и телекоммуникационных средств расчета и выписки гостя.Предоставление информационного счета с использованием профессиональных программ. | 6 |
| 9 | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | Отработка навыков работы с информационной базой данных о начислениях.Оформление общего и раздельного счетов.Осуществление расчетовсгостями. | 6 |  |
| 10 | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | Отработка навыков работы на кассовом аппарате.Отработка навыков работы с терминалом.Отработка навыков оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 6 |
| 11 | Выполнение обязанностей ночного портье.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита | Выполнение обязанностей ночного портье.Отработка навыков работы с информационной базой данных о состоянии НФ на текущий момент.Составление отчета о текущем состоянии НФ. Анализ работы организации | 6 |
| 12 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Отработка навыков использования техник и приёмов эффективного общения с гостями (проявление эмпатии, разрешение конфликтных ситуаций).Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения с коллегами и деловыми партнёрами. | 6 |
| ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания |
| Виды работ: | **108** | ПК2.1-2.3ОК1-ОК7, ОК 10 |
| 1 | Ознакомлениеиизучениережимаработыпредприятия.Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. | Организация рабочего места. Изучение режима работы предприятия.Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. | 6 |
| 2 | Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно- эпидемиологических требований к организации питания.  | Изучение правил и норм охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей.Изучение правил и норм производственной санитарии и личной гигиены.Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований напредприятии питания. | 6 |
| 3 | Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.Ознакомление с производственными помещениями службы питания | Ознакомление с торговыми и производственными помещениями службы питания.Ознакомление с профессиональнымоборудованием ресторана, кафе, бара.Ознакомление с мебелью (в т.ч. с правилами её расстановки), посудой, приборами в ресторане, кафе, баре. | 6 |
| 4 | Ознакомлениесостандартамиподготовкииобслуживанияпотребителейслужбыпитания. | Изучение внутрифирменных стандартов подготовки и обслуживания потребителей.Сбор информации, необходимой для создания стандартов обслуживания (пожелания клиентов и руководителей по поводу действий сотрудников) | 6 |
| 5 | Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. | Ознакомление с взаимодействием службы питания со СПиР, со службой управления НФ, с административной службой, со службой маркетинга,с инженерно-технической службой.Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. | 6 |
| 6 | Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. | Отработка навыков подготовки дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.Отработка навыков подготовки дополнительных зон к обслуживанию свадеб и юбилеев. | 6 |
| 7 | Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». |  Отработка навыков подготовки и организации обслуживания официальных приемов.Отработка навыков подготовки и организации обслуживания банкета «Фуршета». | 6 |
| 8 | Подготовка и организация работы службы Рум сервис. | Оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах. Комплектация сервировочной тележки «room-service», сервировка стола.Осуществлениеразличныхприемов подачи блюд и напитков. Составление счета заобслуживание. | 12 |
| 9 | Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. | Отработка навыков подготовки и организации работы баров и кафе.Отработка навыков подготовки и организации службы питания | 6 |
| 10 | Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. | Отработка навыков подготовки различных видов типов сервиса: бистро, банкет, бар, буфет.Отработка навыков обслуживания различных видов типов сервиса: бистро, банкет, бар, буфет. | 12 |
| 11 | Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. | Отработка навыков подготовки и обслуживания банкета «Коктейля».Отработка навыков подготовки и обслуживания банкета с частичным обслуживанием». | 6 |
| 12 | Распределение персонала по организациям службы питания. | Расчет численности персонала, необходимой для работы службы питания.Отработка навыков распределение персонала по организациям службы питания | 6 |
| 13 | Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы. |  Приобретение практического опыта по расчету посуды согласно плану работы. Приобретение практического опыта по расчету приборов согласно плану работы | 6 |
| 14 | Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания | Отработка навыков выполнения и контроля согласно стандартам обслуживания и продаж.Определение нормативов труда для персонала службы питания. | 6 |
| 15 | Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.Владение профессиональной этикой персонала службы питания.. | Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.Отработка навыков общения с клиентом согласно правилам этикета.Отработка навыков работы в конфликтных ситуациях, работа с жалобами клиентов.  | 6 |
| 16 | Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания | Планирование деятельности сотрудников службы питания.Разработка программы стимулирования для сотрудников службы питания. | 6 |
| ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| Виды работ: | **72** | ПК3.1-3.3ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| 1. 1
 | Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих | Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих в данной гостинице (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки).Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. | 6 |
| 1. 2
 | Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. | Участие в проверки состояния убранных номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.Оформление персональных заданий по оценке качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. | 6 |
| 1. 3
 | Проведение контроля готовности номеров к заселению | Отработка навыков проведение контроля готовности номеров к заселению. | 6 |
| 1. 4
 | Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой |  Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой | 6 |
| 1. 5
 | Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг | Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. | 6 |
| 1. 6
 | Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. | Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств.Осуществление контроля использования инвентаря, оборудования. | 6 |
| 1. 7
 | Ведение учета забытых вещей. | Изучение порядка хранения и возврата, забытых вещей гостями в гостинице*.*Оформление документов по ведению учета забытых вещей. | 6 |
| 1. 8
 | Работа с просьбами и жалобами гостей. | Отработка навыков поведения в конфликтных ситуациях.Отработка навыков реагирования на просьбу гостя.Составление письменного ответа на жалобу гостя.  | 6 |
| 1. 9
 | Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;Оформление актов на списание малоценного инвентаря | Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.Оформление актов на списание малоценного инвентаря. | 6 |
| 10 | Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;Оформление отчетной документации | Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.Оформление отчетной документации. | 6 |  |
| 11 | Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. | Проведение инструктажа персонала службы.Проведение обучающих занятий для персонала службы обслуживания и эксплуатации НФ. | 6 |
| 12 | Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.  | Отработка навыковинформирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах | 6 |
| **ПМ.04 Организация иконтрольтекущейдеятельностисотрудниковслужбы бронированияипродаж** |
| Виды работ: | **252** | ПК 4.1-4.3ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| 1. 1
 | *Организация рабочего места;**Изучениеинтерфейсаипорядка использованияспециализированногопрограммногообеспечения в гостинице* | *Организация рабочего места.**Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения в гостинице.* | *18* |
|  | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | 3 |
| 2 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | 6 |
| 1. 3
 | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | 3 |
| 1. 4
 | Составлениеиобработкадокументациипозагрузкеномеров,ожидаемомузаезду,состояниюномеров,начислениям. |  Составлениеиобработкадокументациипозагрузкеномеров,ожидаемомузаезду,состояниюномеров,начислениям. | 6 |
| 1. 5
 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;Составлениепроектадоговороввсоответствииспринятымисоглашениями | Обсуждение деталей договора с контрагентами и потребителями по поручению руководителя.Составлениепроектадоговороввсоответствииспринятымисоглашениями. | 6 |
| 1. 6
 | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| 1. 7
 | 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 | Прием заявки на резервирование номеров по телефону, факсу. Прием заявки на резервирование номеров по Интернету и через центральную систему бронирования и GDS. Прием заявки на резервирование номеров при непосредственном общении с гостем на русском и иностранном языке. | 6 |
| 1. 8
 | Предоставлениегостяминформациионаличиисвободныхномеровзапрошеннойкатегориинатребуемыйпериодиихстоимости;Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | Отработка навыков предоставлениягостяминформациионаличиисвободныхномеровзапрошеннойкатегориинатребуемыйпериодиихстоимости.Отработка навыков предоставления гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.Отработка навыков информирования гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. | 6 |
| 1. 9
 | Оформление принятых заявок на резервирование номеров;Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования | Оформление принятых заявок на резервирование номеров.Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования | 6 |
| 1. 10
 | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. | 6 |
| 1. 11
 | 1. Внесение изменений в заказ на бронирование;
2. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
 | Отработка навыков внесения изменений в заказ на бронирование.Осуществление контроля над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | 3 |
| 1. 12
 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональныхпрограмм для расчета и выписки гостей | Отработка навыков расчета и выписки гостей с использованием технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ. | 6 |
| 1. 13
 | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 6 |
| 1. 14
 | 1. Отработканавыковиспользованиятехникиприемовэффективногообщениясгостями,деловымипартнерамииколлегамисиспользованиемприемов саморегуляцииповедения впроцессемежличностного общения.
 | Отработка навыков общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  | 3 |
| 1. 15
 | 1. *Изучение состояния рынка гостиничных услуг города*
 | *Анализ рынка гостиничных услуг;**Анализ сильных и слабых сторон отеля;**Анализ конкурентов* | *18* |
|  | *Сегментация рынка гостиничных услуг;**Определение целевого сегмента* | *Сегментация рынка по группам потребителей;**Определение потенциала сегментов рынка;**Оценка доступности и существенности сегментов;**Анализ возможностей освоения сегмента;**Определение сегмента, на котором гостиница сможет иметь наибольший успех* | *18* |
|  | *Изучение психологических типов клиентов гостиничных предприятий* | *Составление профиля клиента (перечень признаков, характеризующих клиента;**Определение методов привлечения клиентов* | *18* |
|  | *Изучение клиентской базы гостиничного предприятия* | *Анализ постоянных клиентов;**Действия по поддержанию отношений с уже существующими клиентами;**Поиск и формирование списков потенциальных клиентов отеля* | *18* |
|  | *Маркетинговые исследования в гостиничной индустрии* | *Составление макета « Анкета оценки удовлетворенности гостей»;**Проведение анкетирования гостей;**Изучение отзывов гостей (работа с сайтом гостиницы);**Систематизация полученных данных исследования, анализ удовлетворённости клиентов услугами отеля;**Разработка рекомендаций (мероприятий) по устранению недостатков в работе гостиницы* | *18* |
| 16 | *Формирование цен на номера и тарифные сетки* | *Отработка навыков формирование цен в зависимости от сезонности, спроса и предложения на рынке* | *18* |
|  | *Организация корпоративных продаж* | *Отработка навыков формирования предложений по проведению симпозиумов, конференций, совещаний и т.д.;* *Формирование и оформление заявок на проведение корпоративных мероприятий;**Отработка взаимодействий с другими службами отеля по подготовке и проведению корпоративных мероприятий.* | *18* |  |
|  | *Разработка плана рекламной компании гостиничного предприятия* | *Изготовление макета рекламной листовки гостиницы;**Изготовление макета приветственных писем для гостей;**Изготовление макета буклета гостиницы;**Участие в разработке (конкретные предложения) плана рекламной компании на год* | *18* |
|  | 1. *Разработка стратегии и плана работы гостиничного предприятия на следующий год*
 | *Участие (внесение предложений) в формировании стратегии предприятия;**Формирование и внесение предложений в план работы гостиницы* | *18* |
| ПМ 05.  **Выполнение работ по должности «25627 Портье»** |
| Виды работ: | **72** | ПК 5.1-5.3ОК 1- 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10 |
| 1. 1
 | 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. | 12 |
| 1. 2
 | 1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг. Отработка навыков информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице. | 6 |
| 1. 3
 | 1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
 | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. | 6 |
| 1. 4
 | 1. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
 |  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. | 6 |
| 5 | Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. |  Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей | 6 |
| 6 | Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  | Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. | 6 |
| 7 | Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. | Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. | 6 |  |
| 1. 8
 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | 6 |
| 1. 9
 | Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | Отработка навыков контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | 6 |
| 1. 10
 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | Обсуждение деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями по поручению руководителя. | 6 |
| 1. 11
 | Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены | Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | 6 |
| **Всего 576 часов** |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**4.1.  Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы производственной практики обеспечиваетсяналичием  рабочих мест в гостиничных предприятиях г. Байкальска и Слюдянского района и в других регионах.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест на базе практики:

- рабочие места обучающихся;

- рабочее место наставника;

- комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации.

- нормативная документация;

 - инструкции и методическая документация;

 - справочная литература;

- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

* Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования; комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер; телефон; МФУ (принтер – сканер – копир - факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.
* Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями):

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник)

 Бра – 2 штуки

Мини – бар Верхний светильник

Стол Кресло Стул Зеркало Шкаф

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска Утюг

Пылесос

 Душевая кабина Унитаз Раковина Зеркало

Одеяло – 2 штуки Подушка – 6 штук Покрывало – 2 штуки

Комплект постельного белья – 4 комплекта

Шторы Напольное покрытие

Укомплектованная тележка горничной

Ведерко для мусора Держатель для туалетной бумаги

Полотенце для лица – 2 штуки Полотенце для тела – 2 штуки

Полотенце для ног – 2 штуки

 Салфетка на раковину 2 упаковки

Полотенце коврик – 2 штуки

Индивидуальные косметические принадлежности.

* Гостиничный ресторан или бар (комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер; кофемашина; льдогенератор; машина посудомоечная; салат-бар; шкаф винный; миксер для молочных коктейлей.

**4.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика проводится на рабочих местах гостиничных предприятий г. Байкальска и Слюдянского района и в других регионах.

 **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

             Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения производственных занятий, самостоятельного выполнения заданий обучающимся, выполнения практических проверочных работ и фиксируется им в дневнике производственной практики.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных компетенций | Критерии оценки | Методы оценки |
| **ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** |
| **ПК 1.1** Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | -планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы; -определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; -организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;- планирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. | Дневник производственной практикиОтчет по практикеОтзыв работодателя  |
| **ПК 1.2**Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | - организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы;-выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; -организация процесса работы службы приема и размещения всоответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;-организация и стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планам и стандартами гостиницы;-разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;-оформление документов и ведение диалогов напрофессиональную тематику на иностранном языке. |
| **ПК 1.3**Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | -контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда нарабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;-контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;-контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. |
| **ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** |
| **ПК 2.1**Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | -осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; -оценка и планирование потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале; -определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. наиностранном языке;-планирование, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. | Дневник производственной практикиОтчет по практикеОтзыв работодателя  |
| **ПК 2.2**Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | -анализ результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; -использование информационных технологий для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; -организация и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;- разработка операционных процедур и стандартов службы питания; -организация и стимулирование деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;-оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. |
| **ПК 2.3**Контролироватьтекущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | **-**контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно - эпидемиологических требований к организации питания);-контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| **ПК 3.1** Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | -оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; -определение численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; -выполнение регламентов службы питания;-планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Дневник производственной практикиОтчет по практикеОтзыв работодателя  |
| **ПК 3.2**Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | -организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;-расчёт нормативов работы горничных;-разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -организация и стимулирование деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;- оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. |
| **ПК 3.3** Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | -контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -контроль состояния номерного фонда, ведение документации службы, работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказания первой помощи и действий в экстремальной ситуации;-контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;- планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** |  |
| **ПК 4. 1**Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | -оценка и планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; -планирование и прогноз продажи;-планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | Дневник производственной практикиОтчет по практикеОтзыв работодателя  |
| **ПК 4.2**Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | -осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; -выделение целевого сегмента клиентской базы; -сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; -ориентация в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;- разработка мероприятий по повышению лояльности гостей; -выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению; -проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;-организациядеятельностисотрудниковслужбыбронированияипродажвсоответствии с текущими планами и стандартамигостиницы; -разработка практических рекомендаций по формированию спросаи стимулированию сбытагостиничногопродуктадляразличныхцелевыхсегментов;-выявлениеконкурентоспособностигостиничногопродукта;-оформлениядокументови ведение диалогов на профессиональную тематикунаиностранномязыке. |
| **ПК 4.3**Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | -оценка эффективности работы службы бронирования и продаж; -определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; -разработка и предоставление предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;-контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; -определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |
| **ПМ 05. Выполнение работ по должности «25627 Портье»** |
| **ПК 5.1**Принимать, регистрировать и размещать гостей | - приветствие и информирование гостей; - сопровождение гостей до номера; - оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности в соответствии с поступлением; - регистрация гостей; - оформление документов на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг. | Дневник производственной практикиОтчет по практикеОтзыв работодателя  |
| **ПК5.2**Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | - владение информацией о гостинице и предоставляемых услугах;-использование методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями. |
| **ПК 5.3**Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. | - разрешение конфликтной ситуации, возникающей в процессе общения с проживающими;-расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей;-контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование общих компетенций | Критерии оценки | Методы оценки |
| **ОК 01**Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;оптимальность определения этапов решения задачи;адекватность определения потребности в информации;эффективность поиска;адекватность определения источников нужных ресурсов;разработка детального плана действий;правильность оценки рисков на каждом шагу;точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана | Дневник производственной практикиОтчет по практикеОтзыв работодателя  |
| **ОК 02**Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; |
| **ОК03** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии |
| **ОК 04**Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;оптимальность планирования профессиональной деятельности |
| **ОК 05**Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;толерантность поведения в рабочем коллективе |
| **ОК 06**Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей | понимание значимости своей профессии |
| **ОК 07**Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте |
| **ОК 09**Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | * адекватностьпониманияобщего смысла четкопроизнесенных высказываний наизвестныепрофессиональныетемы);
* адекватностьприменениянормативнойдокументациивпрофессиональнойдеятельности;
* точно, адекватно ситуацииобосновыватьиобъяснитьсвоидействия (текущие ипланируемые);

правильнописатьпростыесвязные сообщения на знакомыеили интересующиепрофессиональныетемы |
| **ОК 10**Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии |