***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 персонале  службы;  - проводить тренинги и производственный инструктаж работников  службы;  - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной  ответственности работников службы приема и размещения;  - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы  данных 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 дел  при 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 с текущими 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 1.1-1.3  ОК1-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** | ПК2.1-2.3  ОК1-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** | ПК3.1-3.3  ОК1-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 4.1-4.3  ОК1-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 5.1-5.3  ОК 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 практики  Отчет по практике  Отзыв 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 в  соответствии 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 на  профессиональную 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 на  рабочем 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. на  иностранном языке;  -планирование, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. | Дневник производственной практики  Отчет по практике  Отзыв 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**  Контролировать  текущую 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 практики  Отчет по практике  Отзыв 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 практики  Отчет по практике  Отзыв 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 спроса  и 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 практики  Отчет по практике  Отзыв 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 практики  Отчет по практике  Отзыв 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 |