АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Специальность	43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация базовой подготовки	специалист по гостеприимству
Уровень образования	основное общее образование
Форма обучения	очная

1. Цели и задачи практики

Преддипломная практика является завершающим этапом практической подготовки будущего выпускника, в ходе которой осваивается многофункциональная деятельность специалиста по гостеприимству.

Преддипломная практика по профессии направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при освоении специальных дисциплин, изучения современных технологий, материалов, оборудования, видов и форм работы с потребителями услуг, приобретение практического опыта и профессионального мышления.

Практика имеет целью получение комплексного представления о деятельности специалиста по гостеприимству в информационной среде, изучение и углубление практических навыков работы на одном из выбранных студентом предприятий; сбор и анализ статистического и практического материала для написания отчета по практике и дипломной работы.

Основными задачами производственной (преддипломной) практики являются:

- отработка практических умений по анализу внешней и внутренней среды предприятия:

- отработка умений по анализу деятельности организации, предприятия, подразделения;

- овладение производственными навыками создания (разработки) и реализации продукта туристического сервиса;

- подготовка выпускников к самостоятельному выполнению основных профессиональных функций;

- постижение культуры межличностного общения;

- сбор материала для дипломной работы.

2. Место практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

В соответствии с ФГОС преддипломная практика является обязательной, она представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку выпускника.

Программа преддипломной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основных видов профессиональной деятельности: ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения; ПМ 02. Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания; ПМ 03. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Преддипломная практика завершает систему взаимосвязей теоретического обучения с практической деятельностью.

3. В результате прохождения практики обучающийся должен:

С целью овладения указанными видами деятельности обучающийся в ходе прохождения практики должен:

Вид профессиональной деятельности:

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

иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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 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.

Знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

ПМ.02 « Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания»

Иметь практический опыт:

- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

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;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

Знать:

- задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслу-

живающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

- технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;

- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;

ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Уметь:

-планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

-организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

-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;

Знать:

-структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

- принципы взаимодействия с другими службами отеля;

- сервисные стандарты housekeeping;

-санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

- принципы управления материально-производственными запасами;

-методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

-требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

-систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

Иметь практический опыт:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.

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.

Знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;

4. Содержание практики

Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности. Характеристика исследуемого объекта согласно теме выпускной квалификационной работы. Выполнение работ, связанных с темой выпускной квалификационной работы. Систематизация материала, собранного для выполнения выпускной квалификационной работы и оформление отчёта по практике.