

# АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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

Производственная практика имеет целью комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы студентами по специальности.

Главной задачей производственной практики является формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение практического опыта. Также задачей производственной практики по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является освоение видов профессиональной деятельности: 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 одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

## 2. Место практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Программа производственной 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.

### **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 обслуживающему 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. Структура практики**

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля
ОК 1-10, ПК 1.1-1.3.	<i>ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»</i>
ОК 1-11, ПК 2.1-2.3	<i>ПМ.02 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания»</i>
ОК 1-11, ПК 3.1-3.3	<i>ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания»</i>

	<i>и эксплуатации номерного фонда»</i>
ОК 1-10, ПК 4.1-4.3	<i>ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».</i>