**АННОТАЦИЯ**

**на рабочую программу учебной практики**

**для специальности 43.02.14 Гостиничное дело.**

1. **Область применения программы**

Программа учебной практики по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016г. № 1552, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26 декабря 2016 г. № 44974), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, с учетом профессиональных стандартов: «Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г. № 37395), «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 22 сентября 2017 г. № 48310), «Специалист в сфере закупок» (Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 сентября 2015 г. № 625н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 7 октября 2015 г.№ 39210) и WorldSkillsRussia (WRS) по компетенции администрирование отеля.

Программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2 Цели и задачи учебной практики** *(*по профилю специальности*).*

Целью прохождения учебной практики является овладение видами деятельностиВД1,ВД2,ВД3,ВД4,ВД5,ВД6, и получение практического опыта:

|  |  |
| --- | --- |
| * разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; * планирование, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;  |  | | --- | | * разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; * планирование, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; * 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; * 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; * 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; * подготовка и направление приглашений к определению поставщиков (подрядчиков, исполнителей) различными способами; * обработка заявок, проверка банковских гарантий, оценка результатов и подведение итогов закупочной процедуры; * направление приглашений для заключения контрактов; * осуществление проверки необходимой документации для заключения контрактов, процедуры подписания контракта с поставщиками (подрядчиками, исполнителями); * организация осуществления оплаты поставленного товара, выполненной работы (ее результатов), оказанной услуги, а также отдельных этапов исполнения контракта, уплаты денежных сумм по банковской гарантии в предусмотренных случаях, возврата денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения заявок или обеспечения исполнения контрактов; * встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; * ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; * информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; * выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; * организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; * приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; * проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены; * выполнение работ по профессии «Агент по закупкам»; * выполнение работ по профессии «Портье». |   Задачи учебной практики:   * закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой специальности; * освоение современных производственных процессов, технологий; * адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм; |

* формирование у обучающихся практических профессиональных умений;
* приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3 **Результатом учебной практики (по профилю специальности) является освоение общих компетенций (ОК):**

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Общие компетенции |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

**профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** |
| 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. |
| **ВД 2** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.** |
| ПК 2.1 | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2 | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 3** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.** |
| ПК 4.1 | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 4.2 | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 5** | **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих(20015 Агент по закупкам)** |
| ПК 5.1 | Предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги |
| ПК 5.2 | Подготовка закупочной документации |
| ПК 5.3 | Обработка результатов закупки и заключение контракта |
| **ВД 6** | **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)** |
| ПК 6.1 | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения. |
| ПК 6.2 | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. |
| ПК 6.3 | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. |

**4 Количество часов на освоение программы этапа учебной практики (по профилю специальности)*:***

Всего 288 часов, в том числе:

По ПМ 01-36 часов,

По ПМ 02 - 72 часа,

По ПМ 03 -72 часа

По ПМ 04 - 36 часов

По ПМ 05 - 36 часов

По ПМ 06 - 36 часов

**5 Виды работ учебной практики**

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

1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения.
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов само - регуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

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

1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.
2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
3. Выполнение сервировки стола к обеду.
4. Выполнение сервировки стола к ужину.
5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.
6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silverservice, Банкетный сервис, Шведский стол, GueridonService.
10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.
12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.
13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.
17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.
18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

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

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
6. Проведение различных видов уборочных работ.
7. Оформление документов на забытые вещи.
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
9. Использование в работе знаний иностранных языков.
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

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

1. Организация рабочего места.
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
4. Оформление бронирования с использованием телефона.
5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
7. Оформление индивидуального бронирования.
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.
10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
18. Создание отчетов по бронированию.
19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

**ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих(20015 Агент по закупкам).**

1. Организация работы по формированию начальной (максимальной) цены закупки, описания объекта закупки, требований, предъявляемых к участнику закупки, порядка оценки участников, проекта контракта; обработка и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги.
2. Проведение проверки необходимой документации для заключения контрактов, процедуры подписания контракта с поставщиками (подрядчиками, исполнителями).
3. Разработка закупочной документации.
4. Оформление документа о приемке результатов отдельного этапа исполнения контракта.
5. Работа с нормативными документами.
6. Работа с заявками.

**ПМ 06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье).**

1. Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
2. Выполнение услуг гостиницы закрепленных за портье, прием и выполнение заказов гостей.
3. Выполнение процедур регистрации гостей.
4. Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя.

**6 Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики –** дифференцированный зачет по каждому профессиональному модулю.