**АННОТАЦИЯ**

**на рабочую программу производственной практики**

**для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

1. **Область примененияпрограммы**

Программа производственной 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 производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности Гостиничное дело и профессиональной подготовке по профессиям: Агент по закупкам, Портье.

**2 Цели и задачи производственной практики** *(*по профилю специальности*).*  
Целью прохождения производственной практики является овладение видами деятельностиВД1,ВД2,ВД3,ВД4,ВД5,ВД6,и получение практического опыта:

|  |
| --- |
| * разработка 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; * в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; * планирование, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. * планирование, 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; * выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; * определение 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. |

Задачи производственной 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.

3 **Результатом производственной 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 | Принимать, регистрировать и размещать гостей |
| ПК 6.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК 6.3 | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг |
| ПК 6.4 | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг |
| ПК 6.5 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей |
| ПК 6.6 | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены |

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

Всего 648 часов, в том числе:

По ПМ 01 -144 часа,

По ПМ 02 -108 часов,

По ПМ 03 -108 часов

По ПМ 04 -144 часа

По ПМ 05 -72 часа

По ПМ 06 - 72 часа

**5 Виды работ производственной практики**

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

1. Ознакомление с деятельностью предприятия.
2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
3. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
4. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
5. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
6. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
7. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
10. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
11. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
12. Выполнение обязанностей ночного портье.
13. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
14. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

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

* 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.
  2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.
  3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
  4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.
  5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.
  6. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.
  7. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.
  8. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.
  9. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.
  10. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.
  11. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.
  12. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.
  13. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».
  14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».
  15. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.
  16. Распределение персонала по организациям службы питания.
  17. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.
  18. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.
  19. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.
  20. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.
  21. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.
  22. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.

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

1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.
2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению .
4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой .
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
7. Ведение учета забытых вещей.
8. Работа с просьбами и жалобами гостей.
9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
13. Оформление отчетной документации.
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

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

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. 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.
9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
15. Внесение изменений в заказ на бронирование.
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей .
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми.

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

1. Ознакомление с деятельностью предприятия.
2. Предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги.
3. Подготовка закупочной документации.
4. Участие в договорной работе с поставщиками товаров.
5. Составление спецификаций на поставку товаров и других сопроводительных документов.
6. Проверка качества представленных товаров, работ, услуг. Овладение методами приемки товаров.
7. Отслеживание и контроль оплаты груза.
8. Осуществление анализа и оценки результатов закупок, достижения целей закупок.

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

1. Организация приема, регистрации и размещения гостей.
2. Информирование гостей о видах гостиничных услуг.
3. Составление и заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
4. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей.
5. Выполнение обязанностей ночного портье.

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