**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

по специальности **43.02.14 «Гостиничное дело»**

Квалификация: специалист по гостеприимству

2022

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УПР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Малаштанова  «\_\_\_»\_\_\_\_\_2022 г. | ОДОБРЕНО  на заседании ЦМК  «Дисциплин специальностей сервиса и рекламы»  протокол № 9  от «13» 05 2022 г.  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина | Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»  для специальности  43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ  от 09 декабря 2016 г. N 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.  регистрационный N 44974 |
| CОГЛАСОВАНО  научно-методический совет  протокол №\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2022 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М.Ребрина | |  | |

Разработчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева

начальник службы приема и размещения

ООО «Гостиничный комплекс «Бригантина»

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Паспорт рабочей программы производственной практики ……………… | 4 |
| 2 Структура и содержание программы производственной практики ……… | 10 |
| 3 Условия реализации рабочей программы производственной практики …… | 18 |
| 4 Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики | 21 |

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

* 1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | Наименование результата обучения |
| 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 языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |
| **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 |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников 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 |
| 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 |
| **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 |
| 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 |
| **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 |
| 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 |
| **ПМ.05** | **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |

Преддипломная практика как вид работы направлена на проверку готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы) в организациях (учреждениях) различных организационно-правовых форм.

Во время преддипломной практики студенты могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы преддипломной практики.

Преддипломная практика проводится в организациях (учреждениях) на основе договоров, заключаемых между колледжем и этими организациями (учреждениями).

Организацию и руководство преддипломной практикой осуществляют руководители практики от колледжа и от образовательной организации (учреждении).

Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения учебной и производственной (по профилю специальности) практики.

1.2 Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения программы производственной практики, формы отчетности

Целью производственной практики является:

- формирование общих и профессиональных компетенций: ОК1-ОК11, ПК.1.1-ПК.1.3, ПК.2.1-ПК.2.3, ПК.3.1-ПК.3.3, ПК.4.1-ПК.4.3

- комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Задачами производственной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии;

- развитие общих и профессиональных компетенций;

- освоение современных производственных процессов, технологий;

- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики студент должен

**иметь практический опыт в:**

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

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

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

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

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

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

- 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.

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Рабочая профессия 11695 "Горничная":

- проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- проведении уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей;

- проведении генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

Рабочая профессия 25627 "Портье":

- предоставлении информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- выполнении запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен;

- встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- учете заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- регистрации выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

**уметь:**

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

- 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 работников 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.

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

- 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;

- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

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

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками 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.

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

- 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 гостиницы;

- 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.

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Рабочая профессия 11695 "Горничная":

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;

- производить текущую уборку номерного фонда;

- производить уборку номерного фонда после выезда гостей;

- осуществлять экипировку номерного фонда;

- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;

- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;

- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;

- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;

- вести документацию по текущей уборке номерного фонда

Рабочая профессия 25627 "Портье":

- организовывать работу и использовать самоуправление;

- заботиться о госте и использовать навыки межличностного общения;

- выполнять процедуры бронирования;

- выполнять заселение гостей;

- выполнять стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле;

- выполнять продажи услуг;

- управлять жалобами;

- выполнять процедуры выселения гостей.

Целью преддипломной практики является:

- формирование общих и профессиональных компетенций: ОК1-ОК11, ПК.1.1-ПК.1.3, ПК.2.1-ПК.2.3, ПК.3.1-ПК.3.3, ПК.4.1-ПК.4.3

- комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности;

- сбор и систематизация материала по теме выпускной квалификационной работе.

Задачами преддипломной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии;

- развитие общих и профессиональных компетенций;

- освоение современных производственных процессов, технологий;

- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм;

- проверка профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности;

- подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы.

С целью овладения видами профессиональной деятельности обучающийся в ходе преддипломной практики должен:

**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;

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;

- 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 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.

**1.3 Организация практики**

Освоение рабочей программы производственной практики заключается в практическом закреплении знаний и умений, полученных при изучении всех профессиональных модулей по специальность 43.02.14 «Гостиничное дело». Занятия по производственной практике проводятся на базе гостиничных предприятий или предприятий, которые имеют возможность предоставить весь перечень работ по программе практики.

Производственная практика проводится концентрированно после освоения всех разделов каждого из модулей. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках каждого профессионального модуля является освоение всех междисциплинарных курсов этого профессионального модуля.

В основные обязанности руководителя практики от колледжа входят:

* проведение практики в соответствии с содержанием тематического плана и содержания практики;
* установление связи с руководителями практики от организаций;
* разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
* осуществление руководства практикой;
* контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
* формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики;
* совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
* разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

Студенты при прохождении практики обязаны:

* полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
* соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
* изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

По окончании практики студент сдаёт:

- дневник практики;

- отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики.

По результатам практики руководителями практики от колледжа и от организации формируется:

- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения студентом профессиональных компетенций,

- характеристика на студента по освоению общих компетенций.

**Базами практики являются:**

- ООО «Гостиничный комплекс «Бригантина»;

- ООО «Новосити» (Хилтон Гарден Инн Новороссийск);

- ООО «Черноморие» (база отдыха «Голубой Факел» ).

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**2.1 Объем производственной практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование видов практики** | **Семестр** | **Количество часов** |
| **Всего** |  | **540** |
| в том числе: |  |  |
| **Производственная практика (по профилю специальности)** | | |
| ПП.01 по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **4** | 72 |
| ПП.02 по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | **6** | 108 |
| ПП.03 по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | **8** | 72 |
| ПП.04 по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | **5** | 72 |
| ПП.05 по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих | **3** | 72 |
| **Производственная практика (преддипломная)** | | |
| **Преддипломная практика** | **8** | **144** |

**2.2 Тематический план и содержание производственной практики**

**2.2.1. Тематический план и содержание производственной (по профилю специальности) практики:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Содержание** | **Виды деятельности** | **Объем часов** | **Период проведения** |
| **ПП.01 по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | 72 | 4 семестр |
| МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения  МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | 1. Принимать участие в отработке навыков работы с профессиональными программами и их модулями; | 6 |  |
| 1. Принимать участие в отработке навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | 6 |
| 1. Принимать участие в составлении и обработке документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | 6 |
| 1. Принимать участие в составлении проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **ПП.02 по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** | | 108 | 6 семестр |
| МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания  МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания | 1. Принимать участие в ознакомлении и изучении режима работы предприятия. | 6 |  |
| 1. Принимать участие в ознакомлении со стандартами службы питания гостиничного комплекса. | 6 |
| 1. Принимать участие в изучении правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. | 6 |
| 1. Принимать участие в ознакомлении с торговыми помещениями службы питания. Принимать участие в ознакомлении с производственными помещениями службы питания. | 6 |
| 1. Принимать участие в ознакомлении со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. | 6 |
| 1. Принимать участие в ознакомлении с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. | 6 |
| 1. Принимать участие в ознакомлении с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. | 6 |
| 1. Принимать участие в подготовке дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и организации работы службы Рум сервис. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и организации работы баров, кафе, службы питания. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и обслуживании различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и организации обслуживания официальных приемов. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и организации обслуживания банкета «Фуршета». | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и организации обслуживания банкета «Коктейля». | 6 |
|  | 1. Принимать участие в подготовке и организации обслуживания банкета с частичным обслуживанием. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в распределении персонала по организациям службы питания; планировании и стимулирование деятельности сотрудников службы питания. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в приобретении практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в выполнении и контроле стандартов обслуживания и продаж службы питания; систематизации распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. | 4 |
|  | Дифференцированный зачет. | 2 |
| **ПП.03 по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | 72 | 8 семестр |
| МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1. Принимать участие в ознакомлении с организацией хранения ценностей проживающих | 6 |  |
| 1. Принимать участие в проведении приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Принимать участие в проведении контроля готовности номеров к заселению | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. | 6 |
| 1. Принимать участие в осуществлении контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. | 6 |
| 1. Принимать участие в ведении учета забытых вещей. | 6 |
| 1. Принимать участие в работе с просьбами и жалобами гостей. | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества | 6 |
| 1. Принимать участие в информировании потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах | 6 |
| 1. Принимать участие в проведении инструктажа персонала службы и обучающих занятий. | 6 |
| 1. Принимать участие в заполнении документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Оформление отчетной документации | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **ПП.04 по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | 72 | 5 семестр |
| МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж  МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 1. Принимать участие в отработке навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | 6 |  |
| 1. Принимать участие в составлении и обработке документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. | 6 |
| 1. Принимать участие в выполнении поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Принимать участие в составлении проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Принимать участие в отработке навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| 1. Принимать участие в приеме заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке | 6 |
| 1. Принимать участие в предоставлении гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | 6 |
| 1. Принимать участие в предоставлении гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле | 6 |
| 1. Принимать участие в информировании гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Принимать участие в оформлении принятых заявок на резервирование номеров | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Внесение изменений в заказ на бронирование | 6 |
| 1. Принимать участие в оформлении счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 6 |
| 1. Принимать участие в контроле над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Принимать участие в отработке навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **ПП.05 по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** | | 72 | 3 семестр |
| МДК.05.01 Выполнение работ по должности 11695 "Горничная" | 1. Принимать участие в отработке умения строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности | 6 |  |
| 1. Принимать участие в отработке умения оперативно принимать решения в экстренных случаях | 6 |
| 1. Принимать участие в приобретении практического опыта выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице. | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения убирать и содержать в чистоте жилые номера, санузлы и другие закрепленные помещения гостиниц | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения производить смену постельного белья и полотенец в установленные в гостинице сроки | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения поддерживать в чистоте и порядке, комплектовать рабочую тележку горничной | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.) | 6 |
| 1. Принимать участие в отработке умения контролировать и обеспечивать сохранность имущества гостиницы, принимать номера после выезда гостей | 6 |
|  | 1. Принимать участие в отработке умения своевременно сообщать старшему по смене об обнаружении порчи имущества и оборудования | 6 |
|  | 1. Принимать участие в отработке умения принимать и отрабатывать заказы от проживающих на бытовые услуги (стирку и чистку одежды, утюжку и мелкий ремонт). | 6 |
|  | 1. Принимать участие в приобретении практического навыка опыта с электроприборами и уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда. | 6 |
|  | 1. Принимать участие в приобретении практического навыка опыта с в соответствии с правилами безопасности труда. | 4 |
|  | Дифференцированный зачет | 2 |

**2.2.2. Тематический план и содержание производственной (преддипломной) практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование разделов, видов деятельности | Содержание | Объем часов |
| Раздел 1. Ознакомление с объектом практики | Принимать участие в прохождении инструктажа и проверке знаний по технике безопасности. Принимать участие в ознакомлении со структурой предприятия и его подразделений и с их функцией | 6 |
| Принимать участие в ознакомлении с организацией технической оснащенности предприятия, основными технико-экономическими показателями работы предприятия. Изучение должностных инструкций | 6 |
| Раздел 2. Изучение функций и содержание работы основных отделов предприятия | Принимать участие в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; | 6 |
| Принимать участие в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; | 6 |
| Участие в планировании потребности в материальных ресурсах и персонале службы; Участие в проведении тренингов и производственного инструктажа работников службы; | 6 |
| Принимать участие в выстраивании системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; Участие в организации работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; | 6 |
| Принимать участие в контролировании работы работников 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. | 6 |
| Принимать участие в разработке операционных процедур и стандартов службы питания; Участие в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания; | 6 |
| Принимать участие в осуществлении планирования, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; | 6 |
| Участие в оценивании и планировании потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале; Анализ результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; | 6 |
| Принимать участие в использовании информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контроле соблюдения сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдении санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. | 6 |
| Раздел 3. Работа в качестве мастера (дублера) | Принимать участие в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | 6 |
| Принимать участие в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | 6 |
| Принимать участие в планировании работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | 6 |
| Принимать участие в организации выполнения и контролирования соблюдений стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; | 6 |
| Принимать участие в расчете норматив работы горничных; Участие в контролировании состояния номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. | 6 |
| Принимать участие в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; Участие в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; | 6 |
| Принимать участие в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; осуществлении мониторинга рынка гостиничных услуг; выделении целевого сегмента клиентской базы; сборе и анализе информации о потребностях целевого рынка; | 6 |
| Принимать участие в определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; Участие в разработке мероприятий по повышению лояльности гостей; | 6 |
| Принимать участие в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению. Участие в планировании и прогнозировании продаж. Участие в проведении обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. | 6 |
| Раздел 4. Сбор и систематизация материалов по теме выпускной квалификационной работы | Принимать участие в предоставлении информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; | 6 |
| Принимать участие в выполнении запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен; Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; | 6 |
| Принимать участие в процедуре встрече, регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; Регистрации выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | 6 |
|  | Сбор и систематизация материалов по теме выпускной квалификационной работы | 4 |
|  | Дифференцированный зачет | 2 |
|  | Всего | 144 |

3 Условия реализации рабочей программы производственной практики

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) требует наличия рабочего места Портье и Горничной.

Технические средства обучения:

- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование и технологическое оснащение рабочего места:

- оборудование и инструменты предприятия прохождения практики по профилю специальности;

- программное обеспечение профессионального назначения.

3.2 Информационное обеспечение обучения

**3.2.1. Печатные издания:**

1. Чудновский А. Д., Жукова М. А., Белозерова Ю. М., Кнышова Е. Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : Учебное пособие. - М. : ИД"ФОРУМ"-ИНФРА-М, 2019. - 400 с. : ил.
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебник. - М.: Академия, 2019. - 240 с. - (Профессиональное образование).
3. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: Учебник. - М.: Академия, 2019. - 320 с. - (Профессиональное образование).
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. - М. : Альфа-М,Инфра-М, 2019. - 304 с.
5. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: Учебник. - М.: Юрайт, 2019. - 331 с.
6. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 190 с.
7. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие / Е.В. Мошняга. - Б.м. : Академия, 2019. - 246 с.
8. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания: учебник М.: Издательский центр «Академия», 2020. - 208 с. - Профессиональное образование
9. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учебное пособие / Е.Н. Артемова. - М.: Академия, 2019. - 176 с. - ISBN 978-5-7695-7414-6
10. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: уч. пособие.- М.: Академия, 2020. – 416 с.
11. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. РНД.: Феникс, 2019 – 416с.
12. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие / Е.В. Мошняга. - Б.м. : Академия, 2019. - 246 с.
13. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник М.: Издательский центр «Академия», 2019.-320 с. Профессиональное образование
14. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг: Учебник. - М.: Академия, 2019. - 240 с. - (Проф.образование).
15. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М. : КНОРУС, 2019. - 168 с.
16. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : Учебное пособие. - М. : Кнорус, 2019. - 168 с.
17. Можаева, Н.Г. Индустрия гостеприимства : Практикум. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование).
18. Мошняга Е.В. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие – М.: Академия, 2019. – 246 с.
19. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высшю учеб. заведений/ Н.Ю. Арбузова / Н.Ю. Арбузова. - М. : Академия, 2019. - 224 с.
20. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг : Учебник. - М. : Академия, 2017. - 240 с. - (Профессиональное образование).
21. Агабекян И.П. Английский для обслуживания персонала.: РНД: Феникс, 2019. – 316 с.
22. Чудновский А. Д., Жукова М. А., Белозерова Ю. М., Кнышова Е. Н.Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : Учебное пособие. - М. : ИД"ФОРУМ"-ИНФРА-М, 2017. - 400 с. : ил.
23. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : Учебник. - М. : Академия, 2019. - 240 с. - (Профессиональное образование).
24. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания : Учебник. - М. : Академия, 2019. - 320 с. - (Профессиональное образование).

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов , обучающихся по специальности «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 c. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство: / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 c. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е.Г. Соболевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 131 c. — ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Главчева С.И., Чередниченко Л.Е.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2018. - 206 c.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40877.html> — ЭБС «IPRbooks»
5. Коровкина, Д. В. Английский язык в профессии. Общественное питание. Практикум. English in the profession. Food catering. Course pack : учебное пособие / Д. В. Коровкина. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2017. — 76 c. — ISBN 978-985-503-680-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84905.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Нейман, С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 : учебное пособие / С. Ю. Нейман. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2017. — 255 c. — ISBN 978-5-93252-313-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26676.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
7. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания гостиниц: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. — Саратов : Профобразование, 2020. — 118 c. — ISBN 978-5-4488-0681-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91837.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 c. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93551.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е. Г. Соболевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 131 c. — ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
10. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2017. — 208 c. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40922.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы текущего контроля и оценки освоенных компетенций** |
| **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 | **Приобретение практического опыта в:**  - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики |
| **Сформированные умения:**  - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;  - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Приобретение практического опыта в:**  - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| **Сформированные умения:**  - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;  - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | **Приобретение практического опыта в:**  - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| **Сформированные умения:**  - контролировать работу работников 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. |
| **ПМ.02**  **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** | | |
| ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | **Приобретение практического опыта в:**  - разработке операционных процедур и стандартов службы питания;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики |
| **Сформированные умения:**  - 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; |
| ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Приобретение практического опыта в:**  - разработке операционных процедур и стандартов службы питания;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. |
| **Сформированные умения:**  - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;  - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; |
| ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | **Приобретение практического опыта в:**  - разработке операционных процедур и стандартов службы питания;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. |
| **Сформированные умения:**  - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. |
| **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 | **Приобретение практического опыта 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. | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики |
| **Сформированные умения:**  - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; |
| ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Приобретение практического опыта 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. |
| **Сформированные умения:**  - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;  - рассчитывать нормативы работы горничных; |
| ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | **Приобретение практического опыта 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. |
| **Сформированные умения:**  - 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. |
| **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 | **Приобретение практического опыта 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. | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики |
| **Сформированные умения:**  - 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 гостиницы;  - 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. |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Приобретение практического опыта 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. |
| **Сформированные умения:**  - 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 гостиницы;  - 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. |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | **Приобретение практического опыта 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. |
| **Сформированные умения:**  - 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 гостиницы;  - 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. |
| **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** | | |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Приобретение практического опыта в:**  - проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;  - проведении уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей;  - проведении генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики |
| **Сформированные умения:**  - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;  - производить текущую уборку номерного фонда;  - производить уборку номерного фонда после выезда гостей;  - осуществлять экипировку номерного фонда;  - подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;  - применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;  - удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;  - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;  - вести документацию по текущей уборке номерного фонда |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Приобретение практического опыта в:**  - предоставления информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;  - выполнения запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен;  - встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;  - учете заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| **Сформированные умения:**  - организовывать работу и использовать самоуправление;  - заботиться о госте и использовать навыки межличностного общения;  - выполнять процедуры бронирования;  - выполнять заселение гостей;  - выполнять стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле;  - выполнять продажи услуг;  - управлять жалобами;  - выполнять процедуры выселения гостей |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформировать профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы текущего контроля и оценки освоенных компетенций** |
| ОК 01  Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | **Сформированные умения:**  распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  составить план действия; определить необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 02  Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Сформированные умения:**  определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 03  Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | **Сформированные умения:**  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 04  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Сформированные умения:**  организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 05  Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | **Сформированные умения:**  грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 06  Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей. | **Сформированные умения:**  описывать значимость своей специальности | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | **Сформированные умения:**  соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 08  Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | **Сформированные умения:**  использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 09  Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | **Сформированные умения:**  применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 10  Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | **Сформированные умения:**  понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |
| ОК 11  Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | **Сформированные умения:**  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования | Экспертное наблюдение и оценка деятельности учащегося при выполнении работ по производственной практике.  Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. |