

Аннотация к программе учебной практики  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
(базовая подготовка)

Программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и освоение отдельных видов деятельности.

***В результате освоения ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения обучающийся должен:***

**иметь первоначальный практический опыт:**

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

**уметь:**

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу 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. 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.

***В результате освоения ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания обучающийся должен:***

**иметь первоначальный практический опыт:**

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

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

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

**уметь:**

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; 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 санитарноэпидемиологических требований к организации питания. иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания

***В результате освоения ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда*** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

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.

**уметь:**

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. иметь практический опыт 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

***В результате освоения ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж*** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

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

**уметь:**

осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг 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. иметь практический опыт 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.

***В результате освоения ВД 5. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная*** обучающийся должен:

**иметь первоначальный практический опыт:**

Подготовки и организации работы; Заботы о гостях; Приемки номеров; Уборки ванных комнат; Уборки заселенных номеров; Уборки свободных номеров; Подготовки номера ко сну; Обслуживания замены номеров; Уборки помещений общего пользования и

административных помещений; Завершения уборки; Пользования телефоном; Оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации; Соблюдения техники безопасности на рабочем месте; Передачи дежурства в конце смены..

**уметь:**

подбирать и комплектовать средства уборки помещений. подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям; комплектовать тележку горничной; пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы; быстро обслуживать гостей; выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; соблюдать технику безопасности и меры безопасности при приемке номеров; активировать утерянную собственность гостей; проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера; заправлять постели в соответствии со стандартом гостиницы; выполнять процедуры и последовательность в повседневной уборке номеров: заселенных и свободных; подготавливать номер ко сну; обслуживать замену номеров; соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей; выполнять процедуры завершения уборки; оказывать первую помощь в экстремальных ситуациях; соблюдать технику безопасности на рабочем месте; передавать дежурство в конце смены