

Аннотация к программе учебной практики по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

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.

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

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; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном

комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; понимать тексты на базовые и профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; владеть английским или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса. 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; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определять пряности, специи, приправы; организовывать и производить транширование фруктов, оформлять фруктовую тарелку. иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания; 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 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. организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих 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 деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 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; предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; подготавливать рабочие места и распределять работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; координировать работу сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения 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; информировании и выполнении запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен; координации деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

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.

**иметь 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; 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:**

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 соответствие 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; подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; проводить текущую уборку номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке 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.