

Аннотация к программе производственной практики по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа производственной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение навыков и освоение отдельных видов деятельности.

В результате освоения **ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** обучающийся должен:

владеть навыками:

производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

владеть культурой межличностного общения.

В результате освоения **ВД 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг** обучающийся должен:

владеть навыками:

координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);

осуществления приема заказов от туристов;

проверки наличия всех реквизитов заказа;

идентификации вида заказа;

направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;

корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

уметь:

координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;

владеть культурой межличностного общения;

владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

владеть техникой количественной оценки и анализа информации;

владеть методикой хранения и поиска информации;

вести документацию, хранение и извлечение информации;

пользоваться компьютерными программами бронирования туров;

осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;

собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;

формировать банки данных.

В результате освоения **ВД 3. Предоставление гостиничных услуг** обучающийся должен:

владеть навыками:

оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;

планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;

управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;

организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;

информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

подготовка отчетов о своей работе за смену;

встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;

информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;

размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;

выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы;

приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Уметь:

анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

В результате освоения **ВД 4. Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)** обучающийся должен:

владеть навыками:

учета и контроля количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг;

обеспечения туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»;

контроля за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии;

оказания помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов входными билетами на посещаемые объекты показ;

выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера;

оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии;

оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/ спортивных мероприятий, средствам размещения;

оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья;

осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро;

информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах;

организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи

уметь:

использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг;

налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро;

выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов);

соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии.