

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А.БУНИНА

СОГЛАСОВАНО

Исполнительный директор
АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ
ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ
Карасева Г.Ю.



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института СПО
Харламова М.А.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПДП**

43.02.14 Гостиничное дело

Содержание

- 1 Паспорт программы производственной практики
- 2 Производственная практика по профессиональным модулям
- 3 Материально-техническое обеспечение производственной практики

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

1. Область применения программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: специалист по гостеприимству и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
5. Выполнение работ по профессии "Портье".

2. Цели практики: получение теоретических и практических результатов, являющихся достаточными для успешного выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам практики

В результате прохождения производственной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные компетенции
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1. - ПК 1.3.
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1. - ПК 2.3.
3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. - ПК 3.3.
4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1. - ПК 4.3.
5	Выполнение работ по профессии "Портье"	ПК 1.1 – ПК 1.3 ПК 4.3

4. Формы контроля: дифференцированный зачет.

5. Количество часов на освоение программы практики. Всего 4 недели / 144 часа.

II. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

1. Результаты освоения программы практики

Результатом освоения программы производственной практики являются сформированные профессиональные компетенции:

Код	Наименование профессиональной компетенции
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.
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
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
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.

2. Содержание практики

код ПК	Производственная практика					
	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	Формат практики (рассредоточено/концентрированно) с указанием базы практики		Показатели освоения ПК
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Ознакомление с предприятием Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Планирование деятельности службы приема и размещения.	4	концентрированная	Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	2,3 Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке	8		Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	2,3 Умение организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
ПК	Контролировать те-	Координация деятельности подчи-	4		Ассоциация тури-	2,3 Умение контролировать работу со-

1.3	кущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<p>ненных</p> <p>Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>			<p>стской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)</p>		<p>трудников 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</p>
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	2		<p>Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)</p>	1,2	<p>Умение 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</p>
		Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	2				
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	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 осуществлять расчет с посетителями	4		<p>Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия»</p>	2,3	<p>Умения:</p> <p>анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потре-</p>

					(гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)		бителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации	2		Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	2,3	Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами	4		Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	2,3	Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания

ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	2	Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	1,2	Умение организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками 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.	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	4	Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	2,3	Умение контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. Осуществлять планирование, дея-	6	Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия»	2,3	Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

		<p>тельности службы бронирования и продаж; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта</p>			(гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)		
		<p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; аннулировать бронирование;</p> <p>владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p>	6				

		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 отеля; разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи					
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффектив-	4		Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	1,2	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 отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала

		ного их использования; вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж				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.	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	10		Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казаки»)	1,2 Умение оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

III. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки.

Материально-техническая база образовательных учреждений и других организаций, в которых реализуется программа практики, соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, нормам охраны труда работников гостиничных предприятий.

Базами производственной практики являются Ассоциация туристской индустрии Липецкой области, Центр развития культуры и туризма Липецкой области, ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия» (гостиница «Гранд-Елец», база отдыха «Казачи») и другие организации, которые соответствуют необходимым условиям для организации и проведения практики.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____ / ____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____