**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«Михайловский экономический колледж - интернат»**

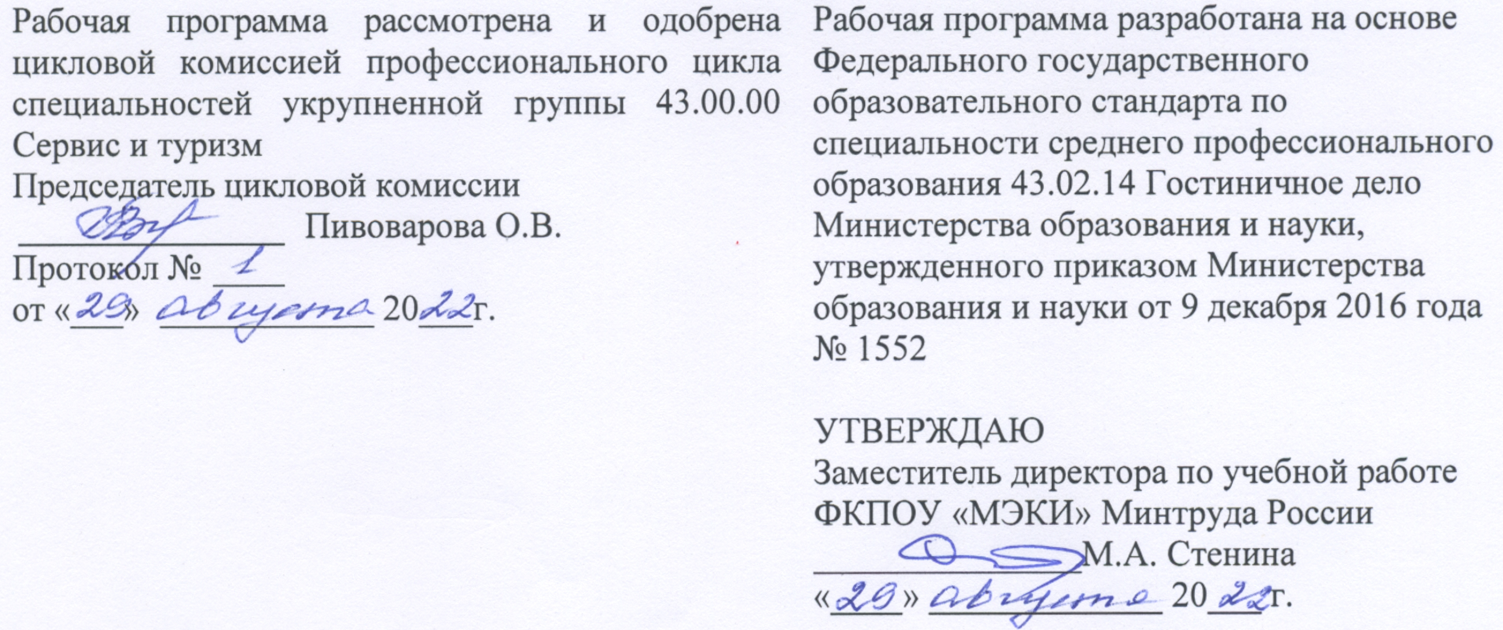
**Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**производственной практики (преддипломной)**

**по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело**

2022 г.



Рабочая программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело*,* Положения о практической подготовке студентов ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России и рабочих программ профессиональных модулей:

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

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

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

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

Организация- разработчик:

Разработчики:

Пивоварова О.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России

Дягилева Светлана Викторовна, преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России

Рабочая программа рассмотрена и утверждена

на заседании цикловой комиссии укрупненной

группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол №\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Председатель ЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Пивоварова О.В.

|  |  |
| --- | --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ** | |
| **1. Паспорт РАБОЧЕЙ программы производственной**  **практики (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** | **4** |
| **2.Результаты освоения РАБОЧЕЙ программы производственной практики (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** | **8** |
| **3. Тематический план и содержание**  **производственной практики (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** | **10** |
| **4. Условия реализации программы**  **производственной практики (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** | **13** |
| **5. Контроль и оценка результатов освоения**  **производственной практики (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** | **17** |

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

**1.1. Область применения программы:**

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_43.02.14 Гостиничное дело\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(код и наименование специальности СПО)*

в части освоения квалификации: специалист по гостеприимству

и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи производственной практики (преддипломной):**

- формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности;

- выполнение работ по рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для профессии администратор гостиницы (дома отдыха) и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Требования к результатам освоения производственной практики (преддипломной)**

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) по видам профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД | Требования к умениям (практическому опыту) |
| ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **иметь практический опыт:**   * в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; * в 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 сотрудников 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; * осуществлять регистрацию, размещение и выписку гостей, вести счета гостей, архив, составлять статистические отчеты, относящиеся к службе приема, размещения и выписки гостей с применением автоматизированной системы управления гостиницей; |
| ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | **иметь 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;  - 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; |
| ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда | **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.  **уметь:**  - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками 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 | **иметь практический опыт:**   * в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; * в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; * в 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 отеля; * 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. |

**1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики (преддипломной):**

Всего - 144часа, 4 недели.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

Результаты прохождения производственной практики (преддипломной) представляются обучающимися в образовательное учреждение и учитываются при итоговой аттестации.

Практика завершается оценкой освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций.

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата освоения практики |
| **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 сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК.1.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК.2.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда** | |
| ПК.3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК.3.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК.3.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата освоения практики |
| 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

**3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

**3.1.Тематический план производственной практики (преддипломной)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименование разделов видов деятельности** | **Объем часов** |
| ПК.1.1 - ПК.1.3; ПК.2.1 - ПК.2.3; ПК.3.1 - ПК.3.3;  ПК 4.1 - ПК 4.3 | Общая характеристика деятельности предприятия | **24** |
| ПК.1.1 - ПК.1.3; ПК.2.1 - ПК.2.3; ПК.3.1 - ПК.3.3;  ПК 4.1 - ПК 4.3 | Анализ технико-экономических показателей деятельности предприятия | **24** |
| ПК.1.1 - ПК.1.3; ПК.2.1 - ПК.2.3; ПК.3.1 - ПК.3.3;  ПК 4.1 - ПК 4.3 | Выполнение индивидуального задания | **96** |
| **Всего часов** | | **144** |

**3.2. Содержание производственной практики (преддипломной)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов видов деятельности** | **Содержание видов работ производственной практики (преддипломной)** | **Объем часов** |
| 1. **Общая характеристика деятельности предприятия**   Сбор и анализ информации об организации деятельности предприятия | **Содержание** | **24** |
| 1. Ознакомление с предприятием (организацией), его историей, местом на рынке гостиничных и туристских услуг, формой собственности, ассортиментом предоставляемых услуг. |
| 1. Ознакомление с нормативно-законодательной базой, регламентирующей деятельность предприятия |
| 1. Ознакомление с организационной структурой предприятия, взаимодействием подразделений (служб), численностью сотрудников, кадровым составом, должностными обязанностями. |
| **4.**Ознакомление с режимом работы, формами организации труда, правилами внутреннего распорядка, действующей инструкцией по пожарной и электробезопасности, с техникой безопасности и организацией работы по охране труда на предприятии; организацией инструктажа работников его и документальным оформлением. |
| **5.**Ознакомление с номерным фондом гостиницы (дома отдыха). |
| **6.** Изучение операционного процесса обслуживания гостей. |
| 1. **Анализ технико-экономических показателей деятельности предприятия**   Анализ информации о технико-экономической деятельности предприятия | **Содержание** | **24** |
| 1. Изучение основных технико-экономических показателей деятельности предприятия: загрузка номерного фонда, бронирование номеров, средняя цена гостиничного номера, общий доход номерного фонда, показатели численности персонала, его структуры и динамики, показатели эффективности использования основных фондов и оборотных средств, показатели доходности предприятия. |
| **2.**Ознакомление с ассортиментом платных дополнительных услуг и формами их предоставления. |
| **3.**Анализ показателей финансовой устойчивости предприятия. |
| 1. **Выполнение индивидуального задания**   Является обязательным элементом преддипломной практики и осуществляется в строгом соответствии с полученным заданием от руководителя дипломной работы | **Содержание** | **96** |
| 1. Проведение анализа предмета исследования: процесса бронирования, приема и размещения, обслуживания гостей в гостиничном предприятии, продаж гостиничного продукта, управления персоналом (предмет исследования определяется по теме выпускной квалификационной работы). |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | | |
|  | | **144** |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие:

Оборудование преддипломной практики:

- инструктивный материал;

- бланковый материал;

- комплект учебно-методической документации.

Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

1. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги».
2. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.).
4. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.11.1995 г.
5. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года).
6. Федеральным законом от 25.07.2002 г. № 115-AP «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями).
7. Федеральным законом от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
8. Федерального закона № 54-AP «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» от 22 мая 2003 г.
9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. № 490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 г. – 01.02.2005 г.).
10. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию» от 17 июля 1995 г. № 713.
11. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 г. № 470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан (с изменениями).
12. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 г. 3 754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение (с изменениями).
13. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. № 86.
14. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9.
15. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. - 4-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. - 208 с.
16. Индустрия туризма: Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма/Составитель Г. М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2011. – 416 с.
17. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования/ И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Лапина. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 208 с.
18. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010.-352 с.: ил. – (Высшее образование).
19. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Тимохина Т.Л.– М., ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011
20. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие/ А.В. Сорокина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.- 304 с. – (ПРОФИль
21. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ Н.Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 224 с.
22. Полевая М.В., Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.

Материально-техническое обеспечение производственной практики (преддипломной) должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Студентам должна быть обеспечена возможность доступа к такой информации как: ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, программе производственной практики (преддипломной), необходимой для выполнения задания и написанию отчета.

Организации и предприятия должны обеспечить рабочее место студента компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

**4.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика (преддипломная) проводится концентрированно после освоения учебной практики и производственной (по профилю специальности). Организацию и руководство производственной практикой (преддипломной) осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Обучающиеся, осваивающие ОПОП СПО в период прохождения производственной практики (преддипломной) в организациях:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программой практики;

- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;

- строго соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Образовательное учреждение:

- планирует и утверждает в учебном плане время прохождения производственной практики (преддипломной) в соответствии с ОПОП специальности с учетом договоров с организациями;

- заключает договоры на организацию и проведение производственной практики (преддипломной);

- разрабатывает и согласовывает с организациями программу, содержание и планируемые результаты производственной практики (преддипломной);

- осуществляет руководство производственной практикой (преддипломной);

- контролирует реализацию программы и условия проведения производственной практикой (преддипломной) организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении производственной практикой (преддипломной), организовывают процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;

- разрабатывает и согласовывает с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения производственной практикой (преддипломной).

Базовые организации:

- согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;

- предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;

- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;

- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;

- обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации.

- в период прохождения практики с момента зачисления студентов на них распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

**4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации к руководителям практики от организации: высшее или среднее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

Контроль и оценка результатов освоения преддипломной практики осуществляется руководителем практики от учебного заведения на основании отчета по практике, оценки, выставленной руководителем преддипломной практики от предприятия и собеседования со студентом-практикантом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные**  **профессиональные и**  **общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| *ПК 1.1*. *Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале* | - Выявлять и планировать потребности службы в материальных ресурсах и персонале;  - Определять численность и функциональные обязанности сотрудников в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;  - Проводить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности исполнителей службы приема и размещения;  - Использовать методы планирования труда работников службы приема и размещения. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы* | - Разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения;  - 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;  - Осуществлять регистрацию, размещение и выписку гостей, вести счета гостей, архив гостей, составлять статические отчеты, относящиеся к службе приема и размещения;  - Осуществлять размещение и выписку гостей с применением автоматизированной системы управления;  - Применять в работе службы законы и нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;  - Применять стандарты и операционные процедуры, определяющие работы службы;  - Выстраивать взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;  - Использовать правила работы с информационной базой данных гостинцы и принципы построения автоматизированной системы управления гостиницей. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества* | - Анализировать, оценивать и корректировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работникам дел при окончании смены. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале* | - Выявлять и планировать потребности службы в материальных ресурсах и персонале;  - Определять численность и функциональные обязанности сотрудников в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;  - Проводить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности исполнителей службы питания;  - Использовать методы планирования труда работников службы питания. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы* | - Разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы;  - Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;  - Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;  - Применять в работе службы законы и нормативно-правовые акты РФ в сфере предоставления услуг питания;  - Применять стандарты и операционные процедуры, определяющие работы службы;  - Выстраивать взаимодействие службы с другими отделами гостиницы;  - Использовать правила работы с информационной базой данных гостинцы и принципы построения автоматизированной системы управления гостиницей. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания* | - Анализировать, оценивать и корректировать работу сотрудников службы. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 3.1. Планировать*  *потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале* | - точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;  - правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы* | - правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;  - правильность составления графика выхода на работу;  - адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;  - правильность составления должностной инструкции;  - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;   * владение лексическим и грамматическим минимумом; * логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей* | - адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;  - адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;  - правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;  - адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;  - точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;  - адекватность предложений по предупреждению воровства в  гостинице;  - соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;  - адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале* | - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать продажи;  - определять функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;  - дифференцировать рынок гостиничных услуг и определять современные тенденции развития гостиничного рынка;  - дифференцировать виды каналов сбыта гостиничного продукта. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы* | - организовывать деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;  - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта;  -оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;  - 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;  - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| *ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей* | - контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;  - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;  - 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. | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  - Анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части;  - Определять этапы решения задачи;  - Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  - Составлять план действия и определять необходимые ресурсы;  - Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  - Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | - Определять задачи для поиска информации;  - Определять необходимые источники информации;  - Планировать процесс поиска информации и структурировать получаемую информацию;  - Выделять наиболее значимое в перечне информации;  - Оценивать практическую значимость результатов поиска и оформлять результаты поиска | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | - Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  - Применять современную научную профессиональную терминологию;  - Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | - Организовывать работу коллектива и команды;  - Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | - Излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;  - Проявлять толерантность в рабочем коллективе | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | - Описывать значимость своей профессии (специальности);  - Раскрывать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | - Соблюдать нормы экологической безопасности; - Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | - 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 профессии (специальности) | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | - Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  - Использовать современное программное обеспечение | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | - 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 | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | - 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 и определять источники финансирования | Защита отчета по производственной практике (преддипломной)  Предоставление аттестационного листа и отзыва – характеристики |