

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (ВД): **предоставление гостиничных услуг.**

2. Цели и задачи производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по основному виду деятельности данного модуля.

3. Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики, реализуемой в рамках данного модуля с целью овладения указанным основным видом деятельности, предусмотренным ФГОС СПО, обучающийся должен **приобрести практический опыт:**

ВД	Владеть навыками:
Предоставление гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> – 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

	<p>адресату;</p> <ul style="list-style-type: none">– 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.
--	---

4. Количество часов на освоение программы производственной практики:

Всего – 144 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ 02. – 144 часа.

Виды работ по производственной практике:

МДК.02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

МДК 02.03 В Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Выполнение обязанностей ночного портье.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих

Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Проведение контроля готовности номеров к заселению

Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.

Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Ведение учета забытых вещей.

Работа с просьбами и жалобами гостей.

Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества

Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг

Оформление отчетной документации

Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах

Оформление актов на списание малоценного инвентаря

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и

GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле

Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Оформление принятых заявок на резервирование номеров

Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Внесение изменений в заказ на бронирование

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

Содержание рабочей программы производственной практики профессионального модуля полностью соответствует содержанию ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и обеспечивает практическую реализацию ФГОС СПО в рамках образовательного процесса.