**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

**АННОТАЦИИ**

**ПРОГРАММ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис**

**Уровень подготовки: базовый**

**Форма обучения: очная**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**

**Цели и задачи практики**

**Цель практики** –производственная практика является первым этапом производственногообучения студентов, направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля.

**Задачи практики:**

* + ходе освоения программы производственной практики студент должен:

**приобрести первоначальный практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

- поиска информации в сети Интернет об услугах гостиницы;

- создания и ведения базы данных гостиницы;

- работы с инструментальными программными средствами в различных службах гостиницы;

- работы со специализированными программными средствами гостиничного комплекса.

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье;

- работать с информационными и справочными материалами;

- работать с инструментальными программными средствами;

- рассчитывать стоимость предоставляемых гостиничных услуг;

- работать со специализированными программными средствами автоматизации управления гостиницами.

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевкина основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакетанеобходимых документов на основании консультации туроператора по оформлениювизы;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

- инструментальное программное обеспечение для расчёта гостиничных услуг;

- специализированное программное обеспечение для автоматизации гостиничных услуг.

**Требования к результатам освоения задач производственной практики:**

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

**Общие компетенции:**

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей профессии,проявлять к нейустойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность,выбирать типовые методы и способывыполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3**.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность

**ОК 4.** Осуществлять поиск и использование информации,необходимой для эффективного

выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональнойдеятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде,эффективно общаться с коллегами,руководством,потребителями.

**ОК 7**.Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных),зарезультат выполнения заданий.

**ОК 8**.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9**.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональнойдеятельности.

**Профессиональные компетенции**

**ПК 2.1.** Принимать, регистрировать и размещать гостей

**ПК 2.2.** Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

**ПК 2.3.** Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг

**ПК 2.4.** Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

**ПК 2.5.** Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

**ПК 2.6.** Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

**Количество часов на освоение программы учебной практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме **180** часов.

**Места проведения практики:**

Производственная практика проводится в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность соответствующего профиля и Академией.

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

**АННОТАЦИИ**

**ПРОГРАММ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис**

**Уровень подготовки: базовый**

**Форма обучения: очная**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

**Цели и задачи практики**

**Цель практики** –производственная практика является первым этапом производственногообучения студентов, направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля.

**Задачи практики:**

* + ходе освоения программы производственной практики студент должен:

**приобрести первоначальный практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

- предоставления услуги питания в номерах;

- оформления и ведения документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы.

**уметь:**

- организовывать и контролировать работу номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт 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 с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевкина основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакетанеобходимых документов на основании консультации туроператора по оформлениювизы;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

- инструментальное программное обеспечение для расчёта гостиничных услуг;

- специализированное программное обеспечение для автоматизации гостиничных услуг.

**Требования к результатам освоения задач производственной практики:**

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

**Общие компетенции:**

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей профессии,проявлять к нейустойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность,выбирать типовые методы и способывыполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3**.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность

**ОК 4.** Осуществлять поиск и использование информации,необходимой для эффективного

выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональнойдеятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде,эффективно общаться с коллегами,руководством,потребителями.

**ОК 7**.Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных),зарезультат выполнения заданий.

**ОК 8**.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9**.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональнойдеятельности.

**Профессиональные компетенции**

**ПК 3.1.**Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услугиразмещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений

**ПК 3.2.**Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)

**ПК 3.3.** Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы

**ПК 3.4.** Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

**Количество часов на освоение программы учебной практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме **108** часов.

**Места проведения практики:**

Производственная практика проводится в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность соответствующего профиля и Академией.

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

**АННОТАЦИИ**

**ПРОГРАММ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис**

**Уровень подготовки: базовый**

**Форма обучения: очная**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04. ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

**Цели и задачи практики**

**Цель практики** –производственная практика является первым этапом производственногообучения студентов, направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля.

**Задачи практики:**

* + ходе освоения программы производственной практики студент должен:

**приобрести первоначальный практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;

- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта в организации;

- участия в разработке комплекса маркетинга;

- участия в маркетинговых исследованиях.

**уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

- проводить сегментацию рынка;

- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

- оценивать эффективность сбытовой политики;

- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

- формулировать содержание рекламных материалов;

- собирать и анализировать информацию о ценах;

- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;

- разрабатывать анкеты и опросные листы;

- составлять отчёт по результатам исследования и интерпретировать результаты.

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевкина основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакетанеобходимых документов на основании консультации туроператора по оформлениювизы;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**знать:**

 - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

 - гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

 - особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые

 мероприятия;

 - потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

 - методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

 - потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

 - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и

 позиционировании гостиничного продукта;

 - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

 - специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на её формирование,

 систему скидок и надбавок;

 - специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;

 - маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, тапы и

 правила проведения;

 - источники и критерии отбора маркетинговой информации;

 - правила составления анкет и опросных листов.

**Требования к результатам освоения задач производственной практики:**

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

**Общие компетенции:**

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей профессии,проявлять к нейустойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность,выбирать типовые методы и способывыполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3**.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность

**ОК 4.** Осуществлять поиск и использование информации,необходимой для эффективного

выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональнойдеятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде,эффективно общаться с коллегами,руководством,потребителями.

**ОК 7**.Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных),зарезультат выполнения заданий.

**ОК 8**.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9**.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональнойдеятельности.

**Профессиональные компетенции**

**ПК 4.1.** Выявлять спрос на гостиничные услуги

**ПК 4.2.** Формировать спрос и стимулировать сбыт

**ПК 4.3.** Оценивать конкурентноспособность оказываемых гостиничных услуг

**ПК 4.4.** Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

**ПК 4.5.** Принимать участие в проведении маркетинговых исследований

**Количество часов на освоение программы учебной практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме **72** часов.

**Места проведения практики:**

Производственная практика проводится в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность соответствующего профиля и Академией.

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

**АННОТАЦИИ**

**ПРОГРАММ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис**

**Уровень подготовки: базовый**

**Форма обучения: очная**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**Цели и задачи практики**

**Цель практики** –производственная практика является первым этапом производственногообучения студентов, направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля.

**Задачи практики:**

* + ходе освоения программы производственной практики студент должен:

**приобрести первоначальный практический опыт:**

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

**уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.

- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;

- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;

- использовать этику делового общения;

- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;

- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

-оформлять документы на предоставление дополнительных услуг.

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевкина основании бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакетанеобходимых документов на основании консультации туроператора по оформлениювизы;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**знать:**

- основные и дополнительные услуги гостиницы;

- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

- этику делового общения;

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

- правила общения с клиентами;

- трудовое законодательство и правила охраны труда.

**Требования к результатам освоения задач производственной практики:**

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

**Общие компетенции:**

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей профессии,проявлять к нейустойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность,выбирать типовые методы и способывыполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3**.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность

**ОК 4.** Осуществлять поиск и использование информации,необходимой для эффективного

выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональнойдеятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде,эффективно общаться с коллегами,руководством,потребителями.

**ОК 7**.Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных),зарезультат выполнения заданий.

**ОК 8**.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9**.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональнойдеятельности.

**Профессиональные компетенции**

**ПК 5.1.** Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

**ПК 5.2.** Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства

**ПК 5.3.** Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия

**ПК.5.4** Предоставлять дополнительные услуги

**Количество часов на освоение программы учебной практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме **108** часов.

**Места проведения практики:**

Производственная практика проводится в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность соответствующего профиля и Академией.