

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО

с организацией

ООО «Отель-Эксперт»

(наименование)

Акт согласования

от 29.08.2018 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ СГКСТД

№173 от 29.08.2018.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № __ от « ____ » _____ 20__ г

Рабочая программа производственной практики ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- формирование у обучающихся навыков по организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- формирования навыков контроля за текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения,
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и

прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Всего – 144 часа (4 недели).

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ППССЗ –**

Всего – 72 часов, в том числе:

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированность общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Код	Наименование результата освоения практики
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
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	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. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Задания на практику

№	Код и наименование ПК	Задания на практику
1	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – изучить профессиональные программы, применяемые в гостиничном бизнесе; – ознакомиться с документацией по предоставлению гостиничных услуг, размещению, пребыванию и выписки гостей; – составить алгоритм информирования потребителя о видах услуг; – составить алгоритм информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице; – разработать прайс-лист стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
2	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – провести анализ загруженности номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям гостиничного предприятия; – использовать шаблоны договоров в текущей работе при оформлении с потребителями; – использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для расчета и выписки гостей; – отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; – отработка навыков выполнения обязанностей ночного портье.
3.	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> – разработать план поручений для сотрудников по работе над договорами с контрагентами и потребителями; – осуществлять контроль за работой по составлению договоров в соответствии с принятыми соглашениями; – посетить встречу с вновь прибывшими гостями, проанализировав работу персонала по ознакомлению гостей с правилами пребывания в гостинице; – проанализировать правильность оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям; – проанализировать грамотность использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита; – осуществление контроля за персоналом по использованию техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Подготовительные мероприятия к встрече гостей		44
Тема 1.1. Профессиональные программы гостиничной сферы.	Содержание: 1. Изучение профессиональных программ, используемых в гостиничной сфере. 2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	18
Тема 1.2. Гостиничные услуги. Безопасность проживания.	Содержание: 1. Отработка навыков информирования потребителя о предоставляемых видах услуг. 2. Отработка навыков информирования потребителя о безопасности во время проживания в гостинице.	12
Тема 1.3. Калькуляция услуг. Планирование заезда гостей.	Содержание: 1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. 2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	14
Раздел 2. Оформление договорной работы в гостиничной сфере		30
Тема 2.1. Договорная работа.	Содержание: 1. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 2. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 3. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	30
Раздел 3. Осуществление работы в течение пребывания гостей в гостинице		50
Тема 3.1. Оказание услуг проживающим гостям.	Содержание: 1. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 2. Выполнение обязанностей ночного портье.	20

Изменение № _____ « ____ » _____ 20__ г.

<p>Тема 3.2. Использование технических и коммуникативных средств в профессиональной деятельности.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. 2. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>30</p>
<p>Раздел 4. Осуществление контроля за текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения</p>		<p>18</p>
<p>Тема 4.1. Осуществление контроля в гостиничной сфере деятельности.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 	<p>18</p>
<p>Дифференцированный зачет</p>		<p>2</p>
<p>Всего</p>		<p>144</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ СГКСТД и организациями.

ГБПОУ СГКСТД осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ СГКСТД с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся, приказом по предприятию / учреждению / организации, могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия / учреждения / организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

4.2. Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015.

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М
К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
7. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 339 с.
2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

Периодические издания:

1. «Отель».
2. «Пять звезд».
3. «Гостиница и ресторан».
4. «PRO - отель».

Интернет-ресурсы

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

Результаты освоения (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ol style="list-style-type: none">1. Осваивает профессиональные программы, применяемые в гостиничном бизнесе.2. Осуществляет оформление документации по предоставлению гостиничных услуг, размещению, пребыванию и выписки гостей.3. Составляет алгоритм информирования потребителя о видах услуг.4. Составляет алгоритм информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.5. Разрабатывает прайс-лист стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ol style="list-style-type: none">1. Проводит анализ загруженности номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям гостиничного предприятия.2. Использует шаблоны договоров в текущей работе при оформлении с потребителями.3. Использует технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для расчета и выписки гостей.4. Осуществляет начисление и расчеты с гостями.5. Осуществляет выполнение обязанностей ночного портье.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ol style="list-style-type: none">1. Разрабатывает план поручений для сотрудников по работе над договорами с контрагентами и потребителями.2. Осуществляет контроль за работой по составлению договоров в соответствии с принятыми соглашениями.3. Посещает встречу с вновь прибывшими гостями с целью контроля за работой персонала по ознакомлению гостей с правилами пребывания в гостинице.4. Анализирует правильность оформления бухгалтерских документов по кассовым

	<p>операциям.</p> <ol style="list-style-type: none">5. Анализирует грамотность использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.6. Осуществляет контроль за персоналом по использованию техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
--	---