

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 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО
25627 ПОРТЬЕ**

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 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО 25627 ПОРТЬЕ, 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.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО 25627 ПОРТЬЕ 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 обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

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:

- организовывать рабочее место;
- производить прием, регистрацию и размещение гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и льготах отеля;
- предоставлять туристическую информацию для гостей;
- совершать и принимать телефонные звонки и электронные письма;
- обслуживать гостей во время пребывания и обеспечивать удовлетворение их потребностей.

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

- приема, регистрации и размещения гостей;
- обслуживания гостей во время пребывания и обеспечения удовлетворения их потребностей;
- предоставления туристической информации для гостей.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

**Количество часов на освоение программы производственной практики
ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО
25627 ПОРТЬЕ**

Всего – 144 часа (4 недели).

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ППССЗ** –
Всего – 72 часа, в том числе:

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

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. 05 Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 5.1	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.2	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
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.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Задания на практику

№	Код и наименование ПК	Задания на практику
1	ПК 5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	<ul style="list-style-type: none">– научиться организовывать рабочее место, комплектовать тележку горничной;– производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;– соблюдать требования к стандартам уборочных работ, и качеству обслуживания гостей;– использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;– научиться обращаться с разными видами ключей, обслуживать мини-бар.– соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса;– соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях.
2	ПК 5.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	<ul style="list-style-type: none">– принимать и оформлять заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение.

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Технология обслуживания гостей в процессе проживания		144
ПК 5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		100
Тема 1.1. Служба приема и размещения	Содержание: 1. Ознакомление с работой службы. 2. Изучение квалификационных требований и функциональных обязанностей портье. 3. Изучение нормативов работ.	8
Тема 1.2. Организация работы службы приема и размещения	Содержание: 1. Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей 2. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения	10
Тема 1.3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Содержание: 1. Изучение особенностей предоставления и характеристики основных и дополнительных гостиничных услуг. 2. Способы предоставления услуги питания в гостиницах. Виды меню. Обслуживание в номерах (room-service)	10
Тема 1.4. Прием, регистрация и размещение гостей	Содержание: 1. Изучение перечня необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. 2. Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. 3. Процедура выдачи ключей 4. Организация хранения личных вещей в гостинице. 5. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы)	62
Тема 1.5. Организация ночного аудита. Процедура окончания	Содержание: 1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита 2. Подготовка к закрытию смены. Передача смены. Проверка тарифов, счетов журналов	10

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

работы и передачи смены.	регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации	
ПК 5.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.		38
Тема 1.1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Туристическая информация	Содержание: 1. Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией. 2. Предоставление гостям туристической информации.	38
Дифференцированный зачет		6
Всего		144

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

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2012.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2012.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2012.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012.
6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013.
7. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. 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>
9. 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:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru

4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

5. 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 5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	<ol style="list-style-type: none">1. Обоснование и осуществление порядка организации рабочего места2. Применение требований к стандартам приема, регистрации и размещения и качеству обслуживания гостей.3. Ведение учета нахождения гостей в гостиничном комплексе.4. Выполняет процедуры регистрации выезда гостей гостиничного комплекса.5. Соблюдение требований к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса.6. Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности7. Выполнение правил и норм охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены.
ПК 5.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	<ol style="list-style-type: none">1. Правильность заполнения документов.2. Адекватность принятия решения по конкретному заказу от гостя.3. Адекватное выполнение запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс.4. Верное предоставление гостям гостиничного комплекса информацию об отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс.5. Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке.6. Владение лексическим и грамматическим минимумом.7. Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей.8. Демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.