



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело
(углубленная подготовка)

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

Сыктывкар 2019

Рабочая программа учебной и производственной практики профессионального модуля
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело (углубленная подготовка)

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки)

[наименование специальности, уровень подготовки в соответствии с ФГОС]

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1.	Носова А.В.	высшая	преподаватель
2.			

[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]

Рекомендована

ПЦК преподавателей физической культуры и спортивных дисциплин:

Протокол № 7 от «07» мая 2019 г.
Председатель ПЦК Н.Н. Вахнина

Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 5 от «05» июня 2019 г.
Председатель совета М.П. Герасимова

Согласовано с работодателем			
	Фамилия, имя, отчество	Должность	Место работы
1	Лобанов Владимир Евгеньевич	И. о. генерального директора	ООО «Автоцентр» Отель «Авалон»

Работодатель



Вн
подпись

30	мая	2019
[число]	[месяц]	[год]

[дата завершения экспертизы]

© ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова», 2019
© Центр менеджмента качества, 2019

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной и производственной практики	4
2. Результаты освоения учебной и производственной практики	6
3. Структура и примерное содержание учебной и производственной практики	7
4. Условия реализации учебной и производственной практики	10
5. Контроль и оценка результатов учебной и производственной практики	14

1. ПАСПОРТ

рабочей программы производственной практики

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики профессионального модуля

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

Гостиничное дело

[код] [наименование специальности полностью]
укрупненной группы специальностей

430000

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)
--

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- 1) приёма, регистрации и размещения гостей;
- 2) -предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- 3) -подготовки счетов и организации отъезда гостей

уметь:

1. осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
2. регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
3. поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
4. составлять и обрабатывать необходимую документацию;
5. организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
6. информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

7. оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
8. составлять и обрабатывать необходимую документацию;
9. осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;

знать:

1. функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
2. стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
3. критерии и показатели качества обслуживания;
4. правила работы с информационной базой данных гостиницы;
5. принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
6. стандартное оборудование службы приема и размещения;
7. порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей;
8. правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;
9. правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
10. основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
11. категории гостей и особенности их обслуживания;
12. критерии и показатели качества обслуживания;
13. стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;
14. критерии и показатели качества обслуживания;
15. основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
16. правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
17. виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
18. правила поведения в конфликтных ситуациях;
19. правила работы с возражениями гостей.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной и производственной практики профессионального модуля

всего часов	144	в том числе		Формат практики
учебной практики	72	часов, в том числе		
УП.5.01. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	72	72	часов	концентрировано
производственной практики	72	часов, в том числе		
УП.5.01. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	72	72	часов,	концентрировано

2. Результаты освоения учебной и производственной практики

Результатом освоения учебной и производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
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.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. Содержание учебной и производственной практики
УП. 5.01. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 5.1, 5.3 ОК 1-5, 7, 9-10	приёма, регистрации и размещения гостей	Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.	6	СГПК
		Ведение телефонных переговоров	6	
		Персонал службы приема и размещения. Проведение собеседования на должность администратора стойки регистрации	6	
ПК 5.1, 5.2, 5.3 ОК 1-5, 7, 9-10	предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Информирование гостя об услугах включенных в стоимость	4	
		Информирование гостя о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, а также об услугах, предоставляемых сторонними организациями	6	
		Предоставление гостям туристической информации. Разъяснение схемы проезда	6	
		Информирование туриста с негарантированным бронированием	4	
		Информационные материалы за стойкой регистрации. Разработка информационного материала для гостиницы	6	
ПК 5.3 ОК 1-5, 7, 9-10	подготовки счетов и организации отъезда гостей	Оформление документов начисления счетов гостям	4	
		Обслуживание гостя при выезде	6	
		Работа с безналичным расчетом	6	
		Работа с наличным расчетом	6	
		Приемо-передача смены. Составление отчета	6	
			72	

ПП. 5.01. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
---------	--------------------------------------	--	-------------	---------------

ПК 5.1, ОК 1-5, 7, 9-10	приёма, регистрации и размещения гостей;	Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности. Определение организационно-правовой формы организации. Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей». Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг). Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы.	12	Гостиничн ые предприят ия
		Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу). Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.	8	
		Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации.	10	
		Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей.	6	
ПК 5.2 ОК 1-5, 7, 9-10	предоставления информации гостям об услугах в гостинице;	Осуществление должностных обязанностей портье. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.	10	

ПК 5.3 ОК 1-5, 7, 9-10	подготовки счетов и организации отъезда гостей	Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты.	12	
		Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот.. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете. Оформление и подготовка к защите отчета.	14	
			72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики

Реализация учебной практики предполагает наличие учебного кабинета

Кабинет организации продаж гостиничного продукта
Кабинет иностранного языка

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	рабочее место администратора по приему и размещению гостей	+
	контрольно-кассовая машина	+
	сейф для хранения документов отчетности	+
	телефон, факс	+
	доска	+

Технические средства обучения

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	мультимедийный компьютер	+
	экран	+

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики

Материально-техническим обеспечением является МТБ предприятия.

4.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные источники

Профессиональные модули ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам) МДК.05.01.Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье			
№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / М.А. Ёхина. –	2019	Гриф

	М: Академия, 2019.-208 с.		
2.	Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.	2018	Гриф
3.	Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Амирова З.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2014.— 86 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/46463.html	ЭБС	
4.	Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П, Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 204 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75213.html	ЭБС	
5.	Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Советский спорт, 2014.— 208 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40779.html	ЭБС	
6.	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83150.html	ЭБС	
7.	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 879 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81605.html	ЭБС	
8.	Джон Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул— Электрон. текстовые данные.— Москва: Альпина Паблишер, 2019.— 344 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/86759.html	ЭБС	

4.4. Общие требования к организации учебной и производственной практики

Учебная практика направлена на приобретение первоначального практического опыта и способствует формированию у студентов практических профессиональных умений.

Учебная практика реализуется в рамках модулей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по избранной специальности в ходе производственной практики.

Учебная практика может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Содержание учебной практики определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ППССЗ.

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в рамках модулей ППССЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС по специальности.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта профессиональной деятельности по специальности.

Производственная практика может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями, в рамках профессиональных модулей.

Содержание производственной практики определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ППССЗ и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых преподавателями и утверждаемых научно-методическим советом ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова» после заключения технической и содержательной экспертизы.

Формы отчетности для студентов по учебной и производственной практике разрабатываются заместителем директора по УПР совместно с заведующими практикой отделений и утверждаются представителями работодателей.

Результаты прохождения производственной практики фиксируются в учебных журналах по практике, дневниках по практике, аттестационных листах и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Базами производственной практики являются организации Республики Коми, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Производственная практика проводится на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организациями-базами практики.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по профилю специальности проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. При проведении производственной практики учебная группа может делиться на подгруппы по 5-6 человек.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций (аттестационный лист) и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Сроки проведения практики устанавливаются образовательным учреждением в соответствии с ППССЗ и отражаются в графике учебного процесса.

4.5. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При подготовке к производственной практике предусматривается проведение консультаций с обучающимися руководителями практики от образовательной организации (колледжа) и организации (базы практики).

Могут использоваться разные формы проведения консультаций – групповые или индивидуальные; устные.

4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой: специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин, представители работодателей.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой от организации: высшее профессиональное образование и опыт деятельности не менее 3-х лет, стаж работы в организациях сферы гостеприимства не менее 3-х лет.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Освоенные профессиональные компетенции		
ПК 5. 1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора, выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе практики
ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах	- наблюдение во время практического занятия и в ходе практики - экспертная оценка результатов выполнения практического задания - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей требуемого уровня качества	Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 2 Осуществлять поиск,	Проведение анализа	

анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке.	

	Ведение общения на профессиональные темы	
--	--	--

Студент по результатам практики должен представить отчетную документацию:

1. Дневник по практике с оценками;
2. Портфолио по практике;
3. Отчет по практике.