Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail:mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01C1D2A6006DAF74904BDA5DFFC553A43E
Владелец: МВЕК
Действителен: с 16.12.2022 до 16.03.2024

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ В.В. Новикова

«___» _____2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики (по профилю специальности)

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск 2020 г.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж»

Разработчики:

Светлакова Римма Андреевна, преподаватель колледжа

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № 1 « 28 » 08 2020 г.

Председатель ПЦК _____ О.В. Захарова

Согласовано:

Организация-партнер: ИП Сивова АВ Гостиница Окомиза

Руководитель _____ Сивова А.В.

« 01 » 09 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……...……..4

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……4

3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……...5

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) …….....8

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……...12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис для всех форм обучения.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) может быть использована для разработки программ производственной практики в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретения практического опыта в рамках ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей по основным видам профессиональной деятельности, необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности): всего – 144 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.00

Результатом освоения производственной практики (по профилю специальности) является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечить выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в (не)стандартных 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-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой сены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.02

Формируемые компетенции	Наименование разделов, тем практики	Содержание заданий	Объем часов	Уровень освоения
	Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.		**42**	
ПК 2.2		**Виды работ:**		
		Работа в АСУ. Выполнить анализ организации службы приема, размещения и выписки гостей включающий: количество персонала, объем выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Соблюдать ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.	6	2
ПК 2.2		Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS).	6	2
ПК 2.2		Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS).	6	2

ПК 2.1		Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение гостей (на русском и английском языках, WS).	6	3
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5		Работа в АСУ. Отработка навыков работы со статусом номеров, размещения одного (нескольких) человека: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения.	6	3
ПК 2.2, ПК 2.4		Отработка навыков использования электронных замковых систем. Электронные ключи. Специальное оборудование службы портье. Режим работы электронных ключей. «Одноразовый ключ». Предоставление различной информации.	6	3
ПК 2.2, ПК 2.4		Изучить работу с жалобами. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения гостей.	6	2
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	**Тема 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.**		**12**	
		Виды работ:		
		Отработка навыков продления срока временного пребывания, заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК. Изучить Правила регистрации и поселения иностранных гостей.	12	3
	Тема 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.		**24**	
ПК 2.2, ПК 2.4		**Виды работ:**		
		Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в соответствии с протоколом.	8	2
ПК 2.4		Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS).	8	2
ПК 2.2		Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом.	8	2
ПК 2.3, ПК 2.4	**Тема 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.**		**18**	
		Виды работ:		
		Выполнить работу по составлению договоров: правила составления, порядок согласования и подписания. Изучить Кодекс отношений.	10	3
		Участие в составлении договоров об оказании гостиничных услуг, в осуществлении контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	8	3

	Тема 5. Организация выезда гостей из гостиницы.		**30**	
ПК 2.4, ПК 2.5		**Виды работ:**		
		Работа в АСУ. Выполнить расчет суммы за проживание, стоимости за проживание и оказанные услуги. Отработка навыков оформления гостю дополнительных услуг, заполнения бланков.	6	3
ПК 2.4, ПК 2.5,		Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя: подготовка счетов для оформления выезда гостя с учетом авансовых платежей. Отработка навыков копирования, редактирования текста необходимого для оформления счетов.	8	3
ПК 2.4, ПК 2.5,		Составить алгоритм действий работы с кассовым оборудованием, POS-терминалом. Выполнить работу по приему различных видов оплаты.	8	3
ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6		Изучить оформление документации по возврату денежных сумм гостю. Работа в АСУ. Отработка навыков оформления счета посетителю, оплаты наличными. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций при расчете с гостями и алгоритма их разрешения.	8	3
	Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.		**18**	
ПК 2.2		**Виды работ:**		
		Анализ принципов и отработка взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами гостиницы при возникновении экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле.	10	2
ПК 2.2, ПК 2.6		Правила выполнения ночного аудита. Портфолио гостя. Работа в АСУ. Проверка форм первичного учета и документации. Изучить работу по подготовке к закрытию смены, передаче смены. Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита.	8	3
	Итого:		144	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.02

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) предполагает наличие гостиничных предприятий, турагенств, утвержденных в качестве баз практики на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями

(указать подразделения образовательного учреждения, где проводится учебная практика: мастерских, лабораториях, на учебных полигонах, в учебных хозяйствах и др. либо предприятия/ организации на основе прямых договоров с ОУ).

Оснащение: служба приема, размещения и выписки гостей

(наименование подразделения, где проводится производственная практика (по профилю специальности)

1.Оборудование: рабочее место портье, администратора, кассира, директора, клерка, подносчика багажа, швейцара

2.Инструменты и приспособления: телефон, факс, компьютер, ксерокс, программный продукт, журналы, бланки

3. Средства обучения: телефон, факс, компьютер, ксерокс, программный продукт, журналы, бланки, рабочая программа практики, дневник и отчет по практике

Приводится перечень оборудования, инструментов, приспособлений, средств обучения включая технические средства обучения. Количество не указывается.

4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы:

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (МГА/ФУУААВ) от 15.06.1979. http://docs.cntd.ru/document/901813688

2. Федеральный закон от 05.02.2018 N 16-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [Текст]: офиц. текст / Федеральный Закон РФ // от от 05.02.2018 N 16-ФЗ .Consultant.ru›document

3. " Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490. base.garant.ru›10200913/

4. Постановление Госстандарта РФ от 26.09.2001 N 82 "О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. Consultant.ru/Online/
5.Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 //https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1
6. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1

Дополнительная учебная литература:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
2. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1

Список электронных источников информации:

1. http://rha.ru/ Сайт Российской Гостиничной Ассоциации. РГА - некоммерческая организация, объединяющая гостиничные предприятия и другие коллективные средства размещения, а также производителей товаров и услуг для них.
2. http://www.hotelexecutive.ru/ Современный отель: Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.
3. http://hotelier.pro/ новости гостиничного бизнеса.

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем

1. Методические рекомендации по выполнению практических работ.
2. Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится непрерывно в организациях в рамках профессионального модуля на основе договоров, заключаемых между колледжем и организациями.

В период прохождения производственной практики (по профилю специальности) студенты могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики (по профилю специальности).

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении производственной практики (по профилю специальности) составляет 36 часов в неделю независимо от их возраста.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Организацию и руководство производственной практикой (по профилю специальности) осуществляют руководители практики от колледжа (преподаватели дисциплин профессионального цикла), а также от организации (специалисты отрасли, закрепленные за обучающимися).

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.02

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета при условии:

- положительного аттестационного листа по производственной практике (по профилю специальности) руководителей практики от организации и колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличие положительной характеристики внешней организации на студента по освоению профессиональных и общих компетенций в период прохождения производственной практики (по профилю специальности);
- полноты и своевременности предоставления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на производственную практику (по профилю специальности).

Результаты прохождения производственной практики (по профилю специальности) выставляются в ведомости и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по результатам изучения профессионального модуля, при подведении итогов общей успеваемости студента за семестр и при прохождении итоговой аттестации.

5.1. Результаты освоения общих компетенций

Наименование общих компетенций	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов

		обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности; - качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии; - применение знаний на практике.	Входной контроль – тестирование. Текущий контроль: - письменный опрос; - устный опрос; - тестирование; - оценка практических занятий; - оценка самостоятельной работы. Итоговая аттестация: квалификационный экзамен.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- понимание сути профессиональных задач; - способность формулировать цели и задачи предстоящей профессиональной деятельности; - представление конечного результата деятельности в полном объеме; - способность планировать и организовать предстоящую деятельность; - способность выбрать типовые методы и способы выполнения типового плана.	
ОК 3. Принимать решения в (не)стандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- понимание методов принятия решений в (не)стандартных ситуациях, меры своей ответственности; - способность определить проблему в профессионально ориентированных ситуациях; - способность предложить способы и варианты решения проблемы, оценить ожидаемый результат; - способность планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы, контролировать ситуацию; - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, несение ответственности за принятое решение.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- способность извлекать и анализировать информацию из различных источников; - понимание способов поиска и анализа информации; - использование словарей, справочной литературы, материалов периодических изданий, стандартов; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- элементарные компьютерные навыки; - навыки работы с информационными, справочно-правовыми системами «Гарант», «КонсультантПлюс», программой 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем по приему, размещению и выписке гостей;	

	- использование электронной почты, ресурсов локальных и глобальных информационных сетей.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - грамотная постановка и подача вопросов по организации бронирования гостиничных услуг; - понимание общих целей; - координация своих действий с другими участниками общения; - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - осознанная постановка цели овладения различными видами работ и определение соответствующего конечного продукта.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при обучении; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осознанная постановка цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определение соответствующего конечного продукта; - реализация поставленных целей в деятельности; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- понимание сути инноваций, применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; - применение новых методов и технологий в профессиональной деятельности (в организации приема, размещения и выписке гостей); - способность адаптироваться в новых ситуациях.	

5.2.Результаты освоения профессиональных компетенций

Наименование освоенных профессиональных компетенций	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 2.1 Принимает, регистрирует и размещает гостей.	- знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - знание организации работы службы приема и размещения: - знание стандартов качества обслуживания при	Входной контроль – тестирование. Текущий контроль: - письменный

	приеме и выписке гостей; - знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.	опрос; - устный опрос; - тестирование; - оценка практических занятий; - оценка самостоятельной работы. Итоговая аттестация.
ПК 2.2 Предоставляет информацию о гостиничных услугах.	- знание видов основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	
ПК 2.3 Принимает участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание видов договоров, правил их составления, порядка согласования и подписания.	
ПК 2.4 Обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	
ПК 2.5 Производит расчеты с гостями, организовывает отъезд и проводы гостей.	- знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - знание видов отчетной документации, порядка и причин возврата денежных сумм гостям.	
ПК 2.6 Координирует процесс ночного аудита и передачу дел по окончании смены.	- знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита; - знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - знание правил работы с информационной базой гостиницы.	