



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ В.В. Новикова

«___» _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

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

по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Ижевск, 2020

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:

Миронов Владимир Иванович, преподаватель.

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № 1 « 08 » 09 2020 г.

Председатель ПЦК *Захарова* О.В. Захарова

Согласовано:

Организация – партнер: *ИП Сивова А.В. Тесст "Окоლეца"*

Руководитель *Сивова А.В.*



« 01 » 09 2020 г

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка), в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Прием, регистрация и размещение гостей

ПК 2.2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах

ПК 2.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

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

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- Выполнения работ по должности администратора гостиницы
- Принимать, регистрировать и размещать гостей
- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

уметь:

У1. Соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда

У2. Информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы

У3. Вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

У4. Использовать этику делового общения

У5. Контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы

У6. Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно – технических мероприятий

У7. Оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

У8. Организовывать рабочее место службы приема и размещения

- У9. Регистрировать гостей (VIP, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
- У10. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
- У11. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающих, выписывающихся, отъезжающих)
- У12. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики - 72 час.

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

Результатом освоения программы производственной практики (по профилю специальности) является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ВПД: ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)» и соответствующих профессиональных компетенций, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Прием, регистрация и размещение гостей
ПК 2.2.	Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
ПК 2.4.	Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
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 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-коммуникационные технологий в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в 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 смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Содержание обучения по Производственной практики (по профилю специальности) по ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

Коды формируемых профессиональных компетенций	Наименования разделов и тем Производственной практики (по профилю специальности)	Всего часов	Уровень освоения
1	2	3	
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы.		12	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	6	3
	2. Разработать должностные обязанности работников гостиницы	6	
Раздел 2. Структура соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы.		12	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Использовать нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы	6	3
	2. Применять знания нормативной документации при работе в гостинице	6	
Раздел 3. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения.		12	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Предлагать основные и дополнительные услуги гостиницы	6	3
	2. Предлагать услуги клиенту, используя различные методы предложения услуг клиенту	6	
Раздел 4. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы.		4	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	4	3
Раздел 5. Правила общения с клиентами.		12	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	4	3
	2. Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	4	
	3. Использование этики делового общения	4	
Раздел 6. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.		16	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Самостоятельное рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.	6	3
	2. Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	6	
	3. Использовать в деятельности правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий.	4	
Дифференцированный зачет		4	
Всего:		72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

При реализации рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) используется торговое оборудование и документация, имеющиеся в организациях г. Ижевска и Удмуртской Республики.

4.2. Общие требования к организации практики.

Обязательным условием допуска к практике в рамках профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы) является:

- наличие положительных оценок по промежуточной аттестации междисциплинарного курса МДК 05.01 Основы профессиональной деятельности
- наличие медицинского осмотра.

Учебная практика проводится концентрированно на базах практик.

Сроки проведения практики - 1 неделя (36 часов).

Формой промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике является дифференциальный зачет.

В ходе реализации программы производственной практики предусмотрены консультации для обучающихся: групповые, индивидуальные, письменные, устные.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.

3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : уч. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. - М.: Академия, 2014. - 80 с

Дополнительные источники:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. Академия ИЦ, 2010, Среднее профессиональное образование
2. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. Издательский Дом "Форум", 2011, Высшее образование
3. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) <http://www.russiatourism.ru/>

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1 Прием, регистрация и размещение гостей	1. Уметь принимать, регистрировать и размещать гостей 2. Оформлять документы по регистрации и размещению гостей 3. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
П.К 2.2 Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	1. Уметь предоставлять гостю информацию об услугах 2. Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание
ПК 2.4 Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	1. Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости 2. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	1. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии; - внешняя активность учащегося
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области организации обслуживания гостей в процессе проживания; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- демонстрация способности 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	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - использование различных информационных источников; - демонстрация стремления к профессиональному и личностному развитию
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; - работа со средствами Интернет, использование автоматизированных систем в процессе организации обслуживания гостей в процессе проживания
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе обучения; - демонстрация способности работы в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- демонстрация способности 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	- демонстрация способности самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; - демонстрация устойчивого интереса к занятию самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

