

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020г. №885/390, рабочей программы профессионального модуля.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права».

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Смирнова А.Ю., 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **предоставление гостиничных услуг.**

1.2. Цели и задачи производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по основному виду деятельности данного модуля.

1.3. Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики, реализуемой в рамках данного модуля с целью овладения указанным основным видом деятельности, предусмотренным ФГОС СПО, обучающийся должен **приобрести практический опыт:**

ВД	Практический опыт в:
Предоставление гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none">– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики:

Всего – 144 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ 02. – 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение обучающимися профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций в рамках данного профессионального модуля:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Объем и виды производственной практики

Код профессиональных компетенций		Наименования профессиональных модулей	Количество часов на практику по ПМ, по соответствующему МДК	Виды работ
1		2	3	4
		ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг		
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4		МДК.02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса МДК 01.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	144	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.</p>

			<p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.</p> <p>Оформление отчетной документации.</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря.</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных</p>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>санкциях.</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров.</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование.</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета
		ВСЕГО часов	144	

3.2. Содержание производственной практики по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Виды работ	Тематика заданий практики по виду работы	Кол-во часов	Форма представления в отчете
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Изучение профессиональной автоматизированной программы: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони. Заполнение профиля гостя.	6	Характеристика профессиональной автоматизированной программы Front Office. Анализ последовательности и технологии приема, регистрации, и размещения гостя. Составить алгоритм поселения гостя в номер.
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Изучение основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Изучение правил безопасности во время проживания в гостинице.	6	Анализ: - основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; - информационной папки гостя.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Изучение порядка расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	6	Анализ подготовки и проведения операций расчета. Составление правил оформления счетов.

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Изучение базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице. Составление заявок на различные виды услуг.	6	Составление заявок на различные виды услуг.
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Изучение базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице. Составление заявок на различные виды услуг	6	Составление заявок на различные виды услуг.
Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	Составление заявок на оказание соответствующих услуг.	6	Составление заявок на оказание соответствующих услуг.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	6	Характеристика видов отчетной документации.
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6	Анализ выполненных поручений по вопросам изменений заказа..
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	Изучение базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице. Изучение графика загрузки отеля. Составление графика занятости номерного фонда.	6	Составление шахматки отеля.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей.	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6	Анализ выполненных поручений по вопросам взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	Изучение текста договора гостиничного предприятия с потребителями.	6	Пример договора гостиничного предприятия с потребителем.
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Проведение инструктажа персонала службы	Изучение текста договора гостиничного предприятия с потребителями.	6	Пример договора гостиничного предприятия с потребителем.

и обучающих занятий.			
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации.	Составление порядка расчета за проживание, за дополнительные платные услуги с использованием профессиональной программы.	6	Составить алгоритм: - процедуры выезда гостя, - процедуры выписки гостя.
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	Изучение правил подготовки счетов и проведение окончательного расчета с гостем. Порядок расчета за проживание. Виды и методы оплаты за проживание, услуги (наличные кредитные карты, безналичные расчет, ваучер экспресс оплата).	6	Анализ расчета за проживание: виды и методы оплаты за проживание, услуги.
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Изучение правил ведения переговоров, диалогов с гостями. Правила работы с сотрудниками.	6	Характеристика видов отчетной документации при выполнении ночного аудита.
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Изучение функции кассира службы приема и размещения, оборудования кассового отделения гостиницы. Изучение правил оформления счетов, порядка ведения кассовых операций, форм безналичных расчетов.	6	Анализ оборудования кассового отделения гостиницы, характеристика основных правил оформления счетов, кассовых операций, форм безналичных расчетов.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Изучение службы ночного аудита: цели, основные функции службы. Изучение основных обязанностей сотрудников вечерней смены приема. Изучение обязанностей ночного портье.	6	Анализ основных обязанностей сотрудников вечерней смены приема
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	Изучение технологического цикла гостиничного предприятия. Изучение стандартов обслуживания гостей. Изучение этикета телефонных переговоров.	6	Составить: - стандарт обслуживания гостя, - диалог телефонного разговора с гостем.
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	Изучение информации о наличии свободных номеров гостиничного предприятия. Изучение категорий гостиничных номеров ГП.	6	Характеристика категорий номеров ГП.
Информирование гостя об условиях аннуля-	Изучение процедуры аннуляции бронирова-	6	Характеристика алгоритма аннуляции

ции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.	ния и возможных штрафных санкций.		бронирования и возможных штрафных санкций.
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	Изучение оформления визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	Анализ заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.
Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	Внесение поправок в заявку о бронировании.	6	Анализ заявок с внесение поправок на бронирование.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Изучение технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Изучение порядка начисления и осуществления расчетов с гостями.	6	Характеристика технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Характеристика порядка начисления и осуществления расчетов с гостями.
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Изучение бухгалтерских документов. Изучение техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6	Характеристика бухгалтерских документов. Характеристика техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.
	Всего	144	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной практики.

Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) на основании договоров о практической подготовке, заключаемых между Колледжем и каждой профильной организацией, куда направляются обучающиеся.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по основному виду деятельности, предусмотренного программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится концентрированно в рамках данного профессионального модуля.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют педагогические работники, а также работники организаций направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета.

Код и наименование профессиональных компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок.	оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок.	оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок.	оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок.	оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики