

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства**

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): **организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.**

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: |
|--|--|
| организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; – выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов; – использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги. |

1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики:

Всего – 108 часов, в том числе:

В рамках освоения ПМ 01. – 108 часов.

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 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ПК 1.4. | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |
| 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.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 | | МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства МДК 01.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК 01.04 | 108 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при |

| | | | | |
|--|--|---|------------|--|
| | | Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | осуществлении расчетов за предоставленные услуги. |
| | | | | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета |
| | | ВСЕГО часов | 108 | |

3.2. Содержание производственной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

| Виды работ | Тематика заданий практики по виду работы | Кол-во часов | Форма представления в отчете |
|---|---|--------------|--|
| Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. | Изучение профессиональной автоматизированной программы: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони. Заполнение профайла гостя. | 6 | Характеристика профессиональной автоматизированной программы Front Office. Анализ последовательности и технологии приема, регистрации, и размещения гостя. Составить алгоритм поселения гостя в номер. |
| Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. | 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 калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. | 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. |
| Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке | Изучение базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице. Составление заявок на различные виды услуг. | 6 | Составление заявок на различные виды услуг. |
| Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на иностранном языке | Изучение базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице. Составление заявок на различные виды услуг. | 6 | Составление заявок на различные виды услуг. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг | Составление заявок на оказание соответствующих услуг. | 6 | Составление заявок на оказание соответствующих услуг. |
| Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. | Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации. | 6 | Характеристика видов отчетной документации. |
| Внесение изменений в заказ. | Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. | 6 | Анализ выполненных поручений по вопросам изменений заказа.. |
| Составление и обработка документации | Изучение базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице. Изучение графика загрузки отеля. Составление графика занятости номерного фонда. | 6 | Составление шахматки отеля. |
| Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора контрагентами и потребителями. | 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. |
| Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | Изучение текста договора гостиничного предприятия с потребителями. | 6 | Пример договора гостиничного предприятия с потребителем. |
| Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | Изучение текста договора гостиничного предприятия с потребителями. | 6 | Пример договора гостиничного предприятия с потребителем. |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. | Составление порядка расчета за проживание, за дополнительные платные услуги с использованием профессиональной программы. | 6 | Составить алгоритм: - процедуры выезда гостя, - процедуры выписки гостя. |
| Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. | 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. |
| Владение профессиональной этикой. | Изучение правил ведения переговоров, диалогов с гостями. Правила работы с сотрудниками. | 6 | Характеристика видов отчетной документации при выполнении ночного аудита. |

| | | | |
|--|--|------------|--|
| Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 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. |
| Составление отчетности. | 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 использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги | Изучение технологического цикла гостиничного предприятия. Изучение стандартов обслуживания гостей. Изучение этикета телефонных переговоров. | 6 | Составить: - стандарт обслуживания гостя, - диалог телефонного разговора с гостем. |
| | Всего | 108 | |

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, направлении 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 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. | оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. | оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. | оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. | оценка результатов деятельности при выполнении работ на различных этапах производственной практики |