

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

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

# 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"><li>- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li><li>- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li><li>- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li><li>- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</li></ul>

## 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 про-из.практ ику по ПМ, по соответствующему МДК	Виды работ
1		2	3	4
		<b>ПМ.02</b> <b>Предоставление гостиничных услуг</b>		
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4		<b>МДК.02.01</b> Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса  <b>МДК 01.02</b> Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <b>МДК 02.03</b> Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>144</b>	<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>
				<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>
		<b>ВСЕГО часов</b>	<b>144</b>	

### 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.	<b>6</b>	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.	<b>6</b>	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.	<b>6</b>	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.
	<b>Всего</b>	<b>144</b>	

## **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.

<b>Код и наименование профессиональных компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
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