

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

СОГЛАСОВАНО
на заседании методической комиссии
Протокол № 1 30 августа 2017 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «ТКСиТ»
Е.А. Кузнецова
31 августа 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.14 «Гостиничное дело»
ПМ 01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы
приема и размещения

2017г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 472 от 07 мая 2014 г., положения об учебной и производственной практике обучающихся, осваивающих программу подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчики:

Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ» ТКСиТ»

©Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ
НА ЗАСЕДАНИИ МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМИССИИ
(ПРОТОКОЛ №1 ОТ 28 АВГУСТА 2020Г.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (далее программа) является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2 Цели и задачи производственной практики: закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений, обучающихся по изучаемой специальности, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики в рамках каждого профессионального модуля обучающиеся должны **иметь практический опыт:**

ВПД	Требования к умениям
Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none">• разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;• планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ 01 – 72 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является освоение обучающимися видом профессиональной деятельности **организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения**, необходимых для последующего освоения ими избранной специальности.

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.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код профессиональных компетенций	Виды работ	Количество часов производственной практики
ПК 1.1 -1.3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	4
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	4
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	4
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	4
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	4
	Выполнение обязанностей ночного портье.	4
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	6
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
Итоговый экзамен		6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной практики.

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

4.2 Информационное обеспечение обучения: Основные источники:

Учебники и учебные пособия

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н. Ю. Арбузова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 224 с.
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 208 с.
3. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Издательский центр «Академия», 2014 г.- 272 с.
4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014 г. – 208 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах/ А.В. Сорокина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016 г. – 304 с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА -М, 2016 г. - 352 с.

Дополнительные источники:

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ С. В. Дусенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2011 г. - 224 с.
2. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ В. К. Карнаухова. - Ростов н/д: Феникс, 2010 г. - 254 с.
3. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2009 г. - 328с.

4. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие/ О. Т. Лойко. - М.: Издательский центр «Академия», 2010 г. - 304 с.

5. Медлик, С. Гостиничный бизнес. Пер. с англ./ С. Медлик. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010 г. – 239 с.

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2010 г. - 288 с.

Электронные издания:

1. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]: Компьютерная справочно-правовая система в России. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.consultant.ru/>

2. Znanium.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://znanium.com/>

3. СвойБизнес [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.mybiz.ru/>

4. StudFiles [Электронный ресурс]: Файловый архив для студентов. Все предметы. Все вузы. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.studfiles.ru/>

5. Tourlib.net [Электронный ресурс]: Туристическая библиотека. - Свободный доступ из сети Интернет. - http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm

6. Prohotel.ru [Электронный ресурс]: Портал про гостиничный сервис. - Свободный доступ из сети Интернет. - <http://www.prohotel.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Производственная практика проводится концентрированно либо рассредоточено после окончания каждого профессионального модуля. Условием допуска обучающихся к производственной практике является освоенная учебная практика.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Руководство производственной практикой осуществляют мастера производственного обучения, преподаватели, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Мастера производственного обучения, преподаватели, осуществляющие непосредственное руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее или среднее профессиональное образование по профилю профессии, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется мастером производственного обучения, преподавателем и руководителем практики.

Результаты освоения общих компетенций фиксируются в дневнике по практике, а профессиональных компетенций в журнале, в производственных характеристиках, а также в дневнике по практике.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление планирования, деятельности службы приема и размещения; - определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; 	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; - организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения; - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных 	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.

	<p>мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - выполнять обязанности ночного портье; - информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций. 	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; - анализировать результаты деятельности; - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; - контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей. 	<p>Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.</p>

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 общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу,

		<p>квалификационного экзамена по модулю;</p> <p>- при выполнении работ в процессе производственной практики.</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.

<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявлять гражданско-патриотическую позицию; - демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности). 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организует самостоятельные занятия физической культурой. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по

подготовленности.		модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение.	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно