

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.09.2019 09:49:42

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.01.01. Рабочая программа производственной практики
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения»
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**



Курск, 2019

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цель производственной практики

Производственная практика ставит своей целью дать возможность студенту под руководством руководителя от производства освоить процесс приема, размещения и выписки гостей.

2. Задачи производственной практики

Основными задачами производственной практики являются: - получение студентом первичного профессионального опыта и умений по выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей; - развитие у студентов умений в подготовке отчетных материалов по выполненной работе; - развитие у студентов умения работы в коллективе и ведение переговоров с потенциальным клиентом.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

Программа производственной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **ПП.01** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в четвертом семестре на втором курсе обучения в **ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**.

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

уметь

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП. 01** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Элемент»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация»

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

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.

Общие компетенции:

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.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 72 часа.

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Общее кол-во часов | Формы текущего контроля |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 32 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки | 20 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 20 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Всего: | 72 | |

Содержание практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Содержание основных видов работ | Общее кол-во часов |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | 32 |
| | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки | <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 2. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 5. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостя | 20 |
| | Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 2. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 3. Выполнение обязанностей ночного портье. 4. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 5. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 20 |
| | Всего: | | 72 |

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п).

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А.

Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/433890> (дата обращения: 24.10.2019).

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/433891> (дата обращения: 24.10.2019).

Дополнительные источники:

1. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

3. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

4. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.

6. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblionline.ru/bcode/433316>.

7. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblionline.ru/bcode/437048>.

8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblionline.ru/bode/437049>.

9. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblionline.ru/bcode/433888>.

10. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblionline.ru/bcode/437254>.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblionline.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblionline.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»
«PRO - отель».

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>