

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.11.2021 12:29:49

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da1434d53621d4f0ee37e73d19

**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 05.07.2021 г., №12

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих**



Рабочая программа производственной практики профессионального модуля 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. Цели производственной практики ПП.05

Цель производственной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

## 2. Задачи производственной практики ПП.05

Задачи производственной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

## 3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

На освоение производственной практики ПП.05 учебным планом отводится 72 часа в шестом семестре третьего курса.

Производственная практика первого семестра ПП.05 базируется на основании изученных профессиональных модулей: Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения и Организация и контроль текущей деятельности службы питания

Для освоения данной практики студенту необходимо

**Практический опыт:** встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;

прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;

прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного

комплекса или иного средства размещения;

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

**Умения:** осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

**Знания:** правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гос-

тями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

#### **4. Место и время проведения производственной практики**

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие лаборатории – стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»: персональный компьютер в сборе – 1 шт.; комплексная автоматизированная система управления отелем 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; POS-терминал – 1 шт.; стойка ресепшен – 1 шт.; детектор валют – 1 шт., телефон – 1 шт.; МФУ – 1 шт.; сейф – 1 шт.; шкаф для папок – 1 шт.; лотки для бумаги – 1 шт.

#### **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики**

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общие и профессиональные компетенции:

<i>Код</i>	<i>Профессиональные компетенции</i>
ПК 5.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 5.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

<i>Код</i>	<i>Общие компетенции</i>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	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 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее количество часов	Формы текущего контроля
1.	<b>Тема 1.</b> Классификация гостиничного предприятия.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
2.	<b>Тема 2.</b> Технология поэтажного персонала. Виды уборки.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
3.	<b>Тема 3.</b> Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых доп. платных услугах, принятие заказа на их выполнение и контроль их исполнения	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
4.	<b>Тема 4.</b> Виды заявок и действия по ним.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
5.	<b>Тема 5.</b> Показатели оценки деятельности гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
6.	<b>Тема 6.</b> Системы контроля доступа в помещении.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2Оценка оформления дневника практики..
7.	<b>Тема 7.</b> Работа с жалобами гостя. Решения для стандартных жалоб гостя.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
8.	<b>Тема 8.</b> Принятие корреспонденции.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
9.	<b>Тема 9.</b> Рабочий день портье.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
10.	<b>Тема 10.</b> .. Должностная характеристика портье. Анализ должностной	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;

	инструкции портье.		2.Оценка оформления дневника практики..
11.	<b>Тема 11.</b> Основные правила ведения переговоров.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2Оценка оформления дневника практики..
12.	<b>Тема 12.</b> Особенности функционирования АСУ в отелях.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2Оценка оформления дневника практики..
	<b>итого:</b>	72*	

\* в т.ч. 72 часа – практическая подготовка

## 7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике.

### Ситуация 1

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 27 марта по 01 мая (время выезда 16.30). Номер, в котором проживал гость – стандарт.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (2 часа);
- завтраки в номер;

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### Ситуация 2

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 15 марта (время заезда 18.00) по 19 марта (время выезда 22.30). Номер, в котором проживал гость – бизнес.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- ужины;
- завтраки;
- бильярд (3 часа);
- конференц-зал (2 часа)

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### Ситуация 3

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 25 марта по 30 марта. Номер, в котором проживал гость – люкс.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (4 часа);

- завтраки в номер;
- обзорная экскурсия по городу;
- билеты в театр.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

#### **Ситуация 4**

В гостинице проживает гость (паспорт прилагается) с 30 марта по 10 мая. Номер, в котором проживает гость – стандарт.

За время проживания гость планирует воспользоваться дополнительными услугами:

- праздничный обед в ресторане;
- посещение концерта, посвященного 9 мая;
- экскурсия по боевым местам города.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

#### **Ситуация 5**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 26 марта по 02 мая. Номер, в котором проживал гость – стандарт.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (2 часа);
- завтраки в номер;
- обзорная экскурсия по городу.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

#### **Ситуация 6**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 29 марта по 06 мая. Номер, в котором проживал гость – люкс.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (2 часа);
- завтраки в номер;
- цветочная композиция в номер.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики): дифференцированный зачет**



## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

### ***Основные источники:***

1. 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://bibli-online.ru/bcode/433891>.

2. 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://bibli-online.ru/bcode/433890>

### ***Дополнительные источники:***

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. Учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб.пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с. – [гриф ФИРО].

5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2019 – 224 с.

6. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

### ***Периодическая печать:***

1. Журнал «Отель». - М.: ЗАО Столица – Холдинг, с 2005.

2. Журнал «Гостиницы и рестораны», М.: ООО «Издательство Хоспитэлиты», с 2005.

3. Журнал «Гостиничное дело», СПб: ИД «Панорама», с 2005

4. Журнал «Современный бизнес. Отель» - СПб.: Изд-во «Наша деловая пресса», с 2005.

### ***Интернет-ресурсы:***

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
  2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
  3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
  4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
  5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный;
  6. Сайт компании «Hospitality & Retail Systems» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru), свободный;
  7. Сайт информационного портала в сфере онлайн-туризма «Booking» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.booking.com](http://www.booking.com), свободный;
  8. Сайт интернет-издания в сфере гостиничного сервиса «Командировка» [Электронный ресурс] Режим доступа: [Komandirovka.ru](http://Komandirovka.ru), свободный;
  9. Интернет-сайт о гостиничном сервисе «TripAdvisor» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru), свободный;
- Интернет-сайт о гостиничном сервисе в г.Курске «Hotelkursk» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelkursk.ru](http://www.hotelkursk.ru), свободный.