**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.01**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа производственной практики ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **8** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **17** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **19** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Производственная практика 01 относится к профессиональному учебному циклу. Входит в профессиональный модуль 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цели производственной практики:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях реального производства.

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт:

* разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

* планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
* проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
* выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
* организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
* 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.

знать:

* законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
* методы планирования труда работников службы приема и размещения.

В результате прохождения учебной и производственной практик по виду деятельности (ВД) обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| 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 |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 408 часов,

Учебная практика – 72 часа,

Производственная практика – 72 часа.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по учебной и производственной практике – комплексный дифференцированный зачет,

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

**Виды работ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; | **Тема 1. Знакомство с гостиницей и работа с профессиональными программами.**  1. Техника безопасности при прохождении производственной практики.  2. Знакомство с предприятием. Рассмотреть какой тип гостиничного предприятия.  3. Рассмотреть структуру гостиницы. Функции, персонал, разделение и классификация номеров.  4. Работа с профессиональными программами и их модулями. | **6** | **3** |
| Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | **Тема 2. Виды услуг и правила безопасности во время проживания в гостинице.**  1 Отработка навыков профессионального общения с гостями.  2. Ознакомление с видами услуг и правилами безопасности во время проживания в гостинице | **6** | **3** |
| Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | **Тема 3.** **Калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия**  1. Калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей в зависимости от типа и класса предприятия | **6** | **3** |
| Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. | **Тема 4. Документация службы приема и размещения.**  1. Работа с оформлением документации, снятие брони, регистрация гостя.  2 Оформление карты гостя.  3 Подготовка к планируемому заезду, проверка номеров, документационного обеспечения. | **6** | **3** |
| Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | **Тема 5. Работа с документацией гостиницы (договор)**  1. Договоры с контрагентами, особенности, состав реквизитов, условия. | **6** | **3** |
| Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 2. Составление проекта договора | **6** | **3** |
| Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 3. Порядок заключения договоров. | **6** | **3** |
| Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | **Тема 6. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.**  1. Работа в профессиональных программах, оформление документации, возможности телекоммуникаций. | **6** | **3** |
| Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 1. Порядок расчета с гостями.  2. Выписка счета и чаевые.  3. Знакомство с бухгалтерской отчетностью и расчетно кассовыми операциями в предприятии.  4. Формы расчетов с гостями | **6** | **3** |
| Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. | **Тема 7. Организация ночного аудита.**  1. Ночной аудит. Формы и назначение.  2. Работа и использование технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. | **6** | **3** |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | **Тема 8. Развитие навыков делового общения.**  1. Техника общения с гостями. Профессиональный этикет.  2. Использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  3. Возможные выходы из конфликтных ситуаций, применение навыков бесконфликтного общения. | **6** | **3** |
| **Комплексный дифференцированный зачет** | | **6** | **3** |
| **Всего часов** | | **72** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1. Для реализации программы производственной практики должны быть предусмотрены** места прохождения практики:

Производственная практика проводится на предприятиях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: гостиницы, отели. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования. Рабочие места должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Реализация программы предполагает проведение производственной практики в гостиницах города и области на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием, куда направляются обучающиеся.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы,

рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Печатные издания**

1. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. —// ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438758>
2. 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.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
3. 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.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

**3.3 Организация образовательного процесса**

Производственной практике ПП.01 предшествовало освоение профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», и прохождение учебной практики УП.01.

Производственная практика ПП.01 относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

Условием допуска обучающихся к производственной практике являются освоенные МДК и учебная практика.

Сроки практики в образовательном учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | * Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем);   + Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);   + Полнота предоставляемой гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;   + Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера;   + Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров;   + Знание методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; * Работа с информационной базой данных гостиницы; | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | * организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;   + проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы;   + организация системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; * организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | * контроль работы 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; * контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |

**4.1 критерии выставления зачета/комплексного диффиринцированного зачета по учебной и производственной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.