

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(по профилю специальности) ПП.01  
ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и  
размещения»**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

р.п. Красные Баки  
2020г.



# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

## 1.1. Область применения программы.

Программа производственной практики (по профилю специальности) ПП.01 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и основных видов профессиональной деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

## 1.2. Цели и задачи производственной практики.

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» ППССЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело».

## Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по виду деятельности обучающиеся должны уметь:

ВД	Требования к умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<b>Уметь</b> 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;

	<p><b>Иметь практический опыт</b></p> <p>планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>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;</p> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>
--	--

### **1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики ПП.01:**

В рамках освоения ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» всего - 72 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения программы производственной практики ПП.01 является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата освоения практики
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 поддержание 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

#### 3.1. Тематический план производственной практики

Код ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
	ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»	1. Ознакомление с производственным учреждением	Тема 1. Ознакомление с предприятием – базой практики	8
ПК. 3.1.		2. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Тема 2. Планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	24
ПК. 3.2.		3. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	24
ПК.3.3.		4. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Тема 4. Контролирование деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	16
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет				
Всего часов:				72

### 3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов
1	2	3
ПМ. 01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»		
<b>Виды работ:</b>		
1. Ознакомление с производственным учреждением 2. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале 3. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы 4. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества		
Тема 1. Ознакомление с предприятием – базой практики	Содержание: 1. Ознакомление с предприятием 2. Прохождение инструктажа по технике безопасности и охране труда 3. Ознакомление с документацией предприятия	8
Тема 2. Планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Содержание: 1. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 2. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями 3. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	24
Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы	Содержание:	

<p>приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>3. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>4. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>5. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям</li> <li>6. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита</li> <li>7. Выполнение обязанностей ночного портье</li> <li>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>9. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания</li> </ol>	<p>24</p>
<p>Тема 4. Контролирование деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	<p>16</p>
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>		
<p>Итого</p>		<p>72</p>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело» на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

Реализация программы требует наличия в организациях стойки регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт; компьютерный терминал с принтером; стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов; стеллаж для ваучеров; сейф; место хранения наличности.

### **4.2. Общие требования к организации образовательного процесса.**

Производственная практика (по профилю специальности) ПП.01 проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» и реализуется концентрированно.

В результате прохождения производственной практики в рамках данного профессионального модуля студенты должны иметь опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. Организацию и руководство практикой по профилю специальности и осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса.**

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться: руководителями практики, которые осуществляют руководство практикой от образовательного учреждения; руководителями производственной практики от предприятия; наставниками от предприятия, где обучающиеся проходят производственную практику.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Текущий контроль результатов прохождения производственной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и оценка их качества, отраженные в дневнике по производственной практике.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Дифференцированный зачет по производственной практике проводится в форме собеседования, с учетом отчетной документации по производственной практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результатами прохождения производственной практики и объектами оценки являются приобретенный практический опыт, ПК и ОК, которые должны быть освоены на практике в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС и программой ПМ.

<b>Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ПК. 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- Правильность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
ПК. 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- правильность оформления документации, бланков, актов. -правильность начисления и осуществления расчетов с гостями	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
ПК. 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для	-эффективность выполнения работ при использовании техник и приемов эффективного общения с	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с

поддержания требуемого уровня качества	гостями, деловыми партнерами и коллегами	программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов практического обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-выбор методов и средств для профессионального и личностного развития	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами, коллегами в ходе обучения: - самоанализ и коррекция результатов собственного участия в коллективных мероприятиях;	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике

клиентами	-плодотворное взаимодействие с коллегами, руководством, социальными партнерами, потребителями.	
ОК. 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК.7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках. Ведение общения на профессиональные темы.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике