

**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	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;

	<p>Иметь практический опыт</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»		
Виды работ:		
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"> 1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 3. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 4. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 5. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям 6. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита 7. Выполнение обязанностей ночного портье 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания 	<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"> 1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<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.

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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