

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
**«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**  
(ГБПОУ НО «КБЛК»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(по профилю специальности) ПП.01  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

р.п. Красные Баки  
2021 г.



## Содержание:

Паспорт программы учебной практики	стр.4.
Результаты освоения программы учебной практики	стр.6.
Тематический план и содержание учебной практики	стр.7.
Условия реализации программы учебной практики	стр.10.
Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	стр.11.

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии: 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения специальности: 43.02.14 Гостиничное дело и одного из основных видов деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

## 1.2. Цели и задачи производственной практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта в рамках ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся должен:

ВД	Требования к практическому опыту и 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>  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</p>
--	--

### **1.3. Количество часов на освоение рабочей программы**

#### **производственной практики:**

В рамках освоения ПМ 01. –72 часа, в том числе практическая подготовка - 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата освоения практики</b>
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
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 ПП.01

#### 3.1. Тематический план производственной практики в рамках ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Код ПК	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Количество часов практической подготовки
1	2	3	4
	1. Ознакомление с производственным учреждением	Тема 1. Ознакомление с предприятием – базой практики	6
ПК. 1.1.	2. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Тема 2. Планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	24
ПК. 1.2.	3. Организация деятельности 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	20
ПК.1.3.	4. Осуществление контроля 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
		Оформление отчетных документов	6
		Итого	72
	Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		

### 3.2. Содержание производственной практики ПП.01 в рамках освоения ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование тем производственной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов практической подготовки
1	2	3
<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	6
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
	Содержание:	

<p>Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы 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>20</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>Тема 5 Оформление отчетных документов</p>	<p>Оформление отчетных документов по результатам практики Дифференцированный зачет</p>	<p>6</p>
<p>Итого</p>		<p>72</p>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.01**

### **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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.01

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики.

Текущий контроль результатов прохождения учебной производственной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой производственной практики и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по производственной практике - дифференцированный зачет.

Результатами прохождения производственной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении производственной результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

<b>Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>ПК. 1.1</b> 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
<b>ПК. 1.2</b> 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
<b>ПК. 1.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	-эффективность выполнения работ при использовании техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль –дифференцированный зачет

<p><b>ОК.1</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>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.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p><b>ОК.2</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>- 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.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p><b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>-выбор методов и средств для профессионального и личностного развития</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p><b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами, коллегами в ходе обучения: - самоанализ и коррекция результатов собственного участия в коллективных мероприятиях;</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>

	-плодотворное взаимодействие с коллегами, руководством, социальными партнерами, потребителями.	
<b>ОК. 5</b> 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
<b>ОК. 6</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Придерживаться гражданско-патриотической позиции, проявлять осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
<b>ОК.7</b> 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
<b>ОК. 8</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Сохранять и укреплять здоровье в процессе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
<b>ОК.9</b> 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
<b>ОК 10</b> 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