Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:18:28

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

Рабочая программа практики
ПП.01.01 Производственная практика

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Рабочая программа производственной практики разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа производственной практики разработана:

- 1 Гуменная Ольга Николаевна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Генеральный директор

ООО «Империя», г. Пятигорск

должность представителя работодателя,
наименование
организации и город ее расположения

Меликсетян А.Г.

Фамилия, инициалы

1. Паспорт программы практики

1.1. Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)

Производственная практика ПП.01.01 принадлежит к профессиональному циклу, проводится в 4 семестре.

1.2. Цели и задачи производственной практики

Цель: закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения; приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности.

Задачи: формирование у студента общих и профессиональных компетенций; приобретение практического опыта, реализуемого в рамках ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело; проверка знаний, полученных при изучении ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Вид профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

В ходе прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт в:

- 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 работников 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:

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

обладать общими и профессиональными компетенциями

1.3. Трудоемкость освоения программы производственной практики:

Трудоемкость освоения производственной практики ПП.01.01 составляет 3 недели (108 часов).

2. Результаты практики

Результатом производственной практики является:

освоение общих компетенций (ОК)

Код	Наименование результата практики
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

3. Структура и содержание программы практики

3.1. Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	3 недели, 108 часов	4 семестр

ОК 06			
ОК 07			
ОК 08			
ОК 09			
ОК 10			
ОК 11			
ПК 1.1			
ПК 1.2			
ПК 1.3			

3.2. Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Организация и контроль текущей деятельности и работников службы приема и размещения	Технология работы администратора гостиницы (полный рабочий день).	Тема 1.19 Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы	Тема 1.21 Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Анализ взаимодействия службы приема и размещения гостей с другими службами отеля.	Тема 1.22 Взаимодействие службы приёма и размещения со службой питания.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Жалобы гостей, классификация по типам. Способы предотвращения	Тема 1.30 Уборка жилых номеров.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности	12

	жалоб.		сотрудников службы приема и размещения	
	Подбор кадров в гостиничном комплексе. Собеседование с претендентами. Система подготовки и переподготовки кадров.	Тема 1.32 Основные и дополнительные услуги, и, предоставляемые гостиницей.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Расчет с клиентом и способы расчета. Работа с чеками и кредитными карточками. Работа с кассовой наличностью. Балансовый отчет в конце смены.	Тема 1.35 Окончательная оплата гостем услуг отеля.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Основные направления в работе с группами. Бронирование и система скидок для групп. Работа с турфирмами, обеспечивающими приезд групп.	Тема 1.37 Расчётный час в гостинице	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.	Тема 1.38 Контроль качества уборки и содержания номеров.	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12
	Инновационные технологии в отелях	Тема 1.40 Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	12

4. Условия организации и проведения практики

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа производственной практики;
- договор об организации практики;
- направление на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;

- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Практика имеет целью комплексное освоение студентами ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и практического опыта.

Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров между организацией и СКФУ.

Для написания отчета студентам выдаются Методические указания по организации и проведению производственной практики и индивидуальные задания.

Индивидуальные задания по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

1. Перечислить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
2. Назвать правила организации службы приема и размещения.
3. Перечислить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
4. Перечислить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
5. Перечислить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
6. Назвать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
7. Перечислить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
8. Назвать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
9. Перечислить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
10. Перечислить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
11. Перечислить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
12. Назвать правила работы с информационной базой данных гостиницы.
13. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
14. Предварительный заказ мест в гостинице.
15. Прием, регистрация и размещение гостей.
16. Предоставление услуг проживания и питания.
17. Предоставление дополнительных услуг проживающим.
18. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.
19. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения.
20. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время.
21. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.
22. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.
23. Правила внутреннего трудового распорядка.
24. Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия.
25. Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др.
26. Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения.

27. Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания.
28. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины.
29. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.
30. Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса.

4.3 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики ПП.01.01 осуществляется в профильных организациях на основе договоров, может проводиться в учебных лабораториях СКФУ, предусмотренных ФГОС СПО.

Материально-техническое обеспечение соответствует профессиональной деятельности и дает возможность овладеть установленными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Все помещения соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении производственной практики.

4.4 Перечень основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов, необходимых для проведения практики

Основные источники:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>

2. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс] : учебник / Р.А. Абдурахманов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — 978-5-4486-0173-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>

3. 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>

Дополнительные источники:

1. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

2. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Интернет-источники:

1. Новости гостиничного бизнеса - www.hospitality.ru
2. Административно-управленческий портал - www.aup.ru
3. Главная - Российская Гостиничная Ассоциация – РГА www.rha.ru
4. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал
5. www.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык
6. www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык
7. www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно

4.5 Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Руководителем практики является преподаватель, осуществляющий обучение студентов в рамках профессиональной подготовки.

Требования к уровню квалификации руководителя практики определяются ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

5. Контроль и оценка результатов практики

По завершении практики в 4 семестре студент пишет отчет по практике и сдает дифференцированный зачет (защита отчета по практике).