

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 16:51:51

Уникальный программный код:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef966f

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 (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА»

ПП.03.01

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Учебный план 2021 года

Проводится в 8 семестре

Объем занятий: итого	72 ч.	2 нед.
<i>Из них:</i>		
8 семестр	72 ч.	2 нед.
Дифференцированный зачет 8 семестр		

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «Империя»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ О.Н. Гуменная

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__ г.

**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 (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»**

ПП.03.01

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Учебный план 2021 года

Проводится в 8 семестре

Объем занятий: итого	72 ч.	2 нед.
<i>Из них:</i>		
8 семестр	72 ч.	2 нед.
	Дифференцированный зачет 8 семестр	

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «Империя»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ О.Н. Гуменная

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__ г.

1. Цели производственной практики.

Производственная практика направлена на формирование у студента общих и профессиональных компетенций, а также приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Цели производственной практики:

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

2. Задачи производственной практики.

Задачами производственной практики являются:

- 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

3. Место производственной практики в структуре ОП СПО

Производственная практика студентов проводится в соответствии с учебным планом. Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Продолжительность производственной практики составляет 3 недели (72 часа):

- ПП.03.01 производственная практика, 2 недели (72 часа).

4. Место проведения производственной практики

Местом прохождения практики (согласно договора) является стороннее предприятие, организация или учреждение, направлением деятельности которых является гостиничный сервис, предоставление гостиничных услуг, услуг по размещению, курортному лечению отдыхающих.

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

В результате прохождения практики обучающийся должен приобрести следующие общие и профессиональные компетенции:

№ п/п	Содержание компетенции	Шифр
<u>Общие компетенции</u>		<u>ОК (№)</u>
1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	ОК 01
2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	ОК 02
3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ОК 03
4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОК 04
5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ОК 05
6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	ОК 06
7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ОК 07
8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ОК 08
9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 09
10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	ОК 10
11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	ОК 11
<u>Профессиональные компетенции</u>		<u>ПК(№)</u>
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»		
1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	ПК 3.1.
2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 3.2.
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 3.3.

В результате прохождения практики обучающийся должен:

ЗНАТЬ	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
УМЕТЬ	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
ИМЕТЬ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ В	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 2 недели (72 академических часа).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Семестр	Всего часов	Формы текущего контроля Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
1.	Сегментирование гостей по целям путешествий.	8	6	
2.	Условия создания категории «постоянного» гостя отеля.	8	6	
3.	Анализ гостиницы с точки зрения клиента.	8	6	
4.	Способы продвижения гостиничных услуг на рынок.	8	6	
5.	Процедура бронирования отелей.	8	12	
6.	Порядок расчета гостя (клиента) за услуги, оказанные в номере.	8	12	
7.	Ценообразование гостиничных услуг. Система расценок за номера и услуги в гостинице. Гибкость расценок и скидок,	8	12	
8.	Маркетинговые исследования. Инструменты достижения целей маркетингового плана (продажа, реклама, связь с общественностью).	8	6	
9.	Анализ рекламы и рекламных материалов, выпускаемых отелем.	8	6	
Итого ПМ.03 за 8 семестр			72	Диф.зачет (защита отчета по практике)

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым студентом самостоятельно.

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Способы резервирования мест в гостиницах.
2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.
3. Деятельность гостиницы при бронировании.

4. Решения, принимаемые администрацией гостиницы, по снижению ущерба от неявки гостей.
5. Технологический цикл обслуживания гостей.
6. Виды заявок бронирования, действия сотрудников по ним.
7. Какие используются методы оплаты при бронировании.
8. Порядок аннуляции бронирования.
9. Технологический цикл обслуживания гостей. Взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
10. Техники общения персонала гостиницы с клиентами.
11. Требования, предъявляемые к персоналу службы обслуживания.
12. Специфика работы службы обслуживания гостей.
13. Культура сервиса, какие ее разновидности .
14. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания.
15. Особенность работы в сфере гостиничного хозяйства.
16. Категории номеров и их характеристика.
17. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
18. Современные виды пластиковых ключей.
19. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
20. Технология работы с забытыми вещами.
21. Работа с жалобами клиентов.
22. Контроль качества гостиничных услуг.
23. Предоставление услуг питания (room-service).
24. Расчётный час в гостинице.
25. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
26. Работа прачечной и химчистки в гостинице.
27. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
28. Основные понятия и сущность гостиничных услуг.
29. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете?
30. Перечислите и охарактеризуйте основные подразделения инженерной службы отеля.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершении практики в 8 семестре студент пишет отчет по практике и сдает дифференцированный зачет (защита отчета по практике).

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

9.1. Рекомендуемая литература.

9.1.1. Основная литература:

1. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 139 с. : табл. - Библиогр.: с. 122-124. - ISBN 978-5-4475-8304-0 ;
2. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ;

3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. - 5-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 248 с. : ил. - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN 978-5-394-02782-6 ;

9.1.2. Дополнительная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. : Директ-Медиа, 2016. - 180 с. - ISBN 978-5-4475-0431-1 ;

2. Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе : учебное пособие / Т.Л. Дашкова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 72 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02000-1 ;

3. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9.

9.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания по организации и проведению производственной практики.

9.1.4. Интернет-ресурсы:

1. <http://www.biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

2. <http://www.consultant.ru> – СПС «Консультант-Плюс».

9.1.5. Программное обеспечение:

Специальное программное обеспечение не требуется

10. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Предприятия, где проходит производственная практика, обеспечены всеми отделами и структурными подразделениями, необходимыми для прохождения студентами колледжа производственной практики, а именно: номерным фондом, отделом приема и размещения, инженерно-технической службой, службой безопасности, хозяйственной службой.

Все отделы, административный корпус соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении производственной практики.