

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности

 В.В. Однoboков  М.Ю. Махотаева
« 31 » 08 2017 г. « 31 » 08 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
(учебной)
УП 01.01

по профессиональному модулю
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Псков
2017


Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В.Томарова

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы учебной практики

Программа учебной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

1.2. Цели и задачи учебной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен:

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;

- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

Иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план учебной практики по ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Прием заказов от потребителей	48
2	Оформление бронирования	48
3	Информировать потребителя о бронировании	48
4	Оформление отчета по практике	
	Всего:	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание учебной практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Анализ источников и каналов получения бронирования.	Представить практический результат в виде оформленного списка источников и каналов получения бронирования с	24	ОК 1 - 9.	ПК 1.1 - ПК 1.3

		их краткой характеристикой для конкретной организации.			
2	Анализ типов бронирования.	Предоставить результат в виде описания возможных типов бронирования с их краткой характеристикой для конкретной организации.	24	ОК 1 - 9.	ПК 1.1 - ПК 1.3
3	Изучение специфики оформления бронирования.	Представить результат по оформлению бронирования в виде памятки на примере конкретной организации.	24	ОК 1 - 9.	ПК 1.1 - ПК 1.3
4	Оформление бронирования для различных категорий гостей.	Предоставить результат оформления бронирования для различных категорий гостей (индивидуальное бронирование и групповое) на примере конкретной организации.	24	ОК 1 - 9.	ПК 1.1 - ПК 1.3
5	Изучение специфики информирования потребителя о бронировании.	Представить практический результат в виде памятки по информированию потребителя о бронировании на примере конкретной организации.	24	ОК 1 - 9.	ПК 1.1 - ПК 1.3
6	Информирование потребителя о бронировании для различных категорий гостей.	Предоставить результат информирования потребителя о бронировании для различных категорий гостей (индивидуальное бронирование и групповое) на примере конкретной организации.	24	ОК 1 - 9.	ПК 1.1 - ПК 1.3
7	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по учебной практике			
		Итого	144		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО. 2017 г.
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения 1-е изд. Учебник для СПО. 2017 г.

б) Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебник для СПО 2017 г.

в) Информационное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP).
2. Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

г) Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
3. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Для освоения программы практики необходима база учебной практики.

В качестве базы прохождения учебной практики выступают организации по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в которых имеется необходимое оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Программное обеспечение рабочих мест: Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP). Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимся отчета выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих профессиональных компетенций выпускника:

Результаты прохождения практики (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Умение принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике.
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Умение бронировать и вести документацию.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике.
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Умение информировать потребителя о бронировании.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике.

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Сбор и применение методов и способов решения проф. задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области туризма. Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллективом, руководителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу и результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самоанализ и коррекция результатов работы. Планирование повышения своего квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в профессиональной сфере.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.

6. Формы промежуточной аттестации

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций
Время приема зачета с оценкой – собеседование по отчетной документации	15-25 минут
Количество вариантов контрольных заданий	Мультимедийная презентация по отчетам практики

Применяемые технические средства	Мультимедийный проектор, ноутбук, экран
Использование информационных источников	Используются материалы практики, проспекты, баннеры, имиджевая канцелярия
Дополнительная информация	В аудитории находится вся академическая группа

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения учебной практики являются следующие компетенции:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Результаты обучения	Показатели сформированности компетенций	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - правила аннулирования бронирования; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. 	<p>Знает основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Затрудняется сформулировать основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Не демонстрирует глубокого понимания материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p>	<p>Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Формулирует без ошибок основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - аннулировать бронирование; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - осуществлять гарантирование бронирования различными 	<p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p>	<p>Не демонстрирует основные умения</p>	<p>В основном демонстрирует основные умения</p>	<p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях</p>	<p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;						
Иметь практический опыт: - приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирования потребителя о бронировании;	Владеет методами, принципами, навыками	Не владеет основными методами, принципами, навыками	Частично владеет основными методами, принципами, навыками	В основном владеет основными методами, принципами, навыками	Свободно владеет основным и методами, принципами, навыками	Дифференцированный зачет

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой. Защита отчета проходит в форме мультимедийной презентации на конференции по итогам практики.

7.4. Критерии оценки итогов учебной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой учебной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объем информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает бронирование гостиничных услуг, объем и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа учебной практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу учебной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики,

текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчетной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе учебной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушение обучающимся программы учебной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по учебной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу учебной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утвержденным приказом ректора 15.06.2015 № 141.

**Аннотация рабочей программы учебной практики УП 01.01
по профессиональному модулю ПМ. 01
Бронирование гостиничных услуг**

1. Цель практики:

Выполнение учебной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Учебная практика УП 01.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

Обладать:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего – 4 недели, 144 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы учебной практики ПП 01.01 предполагает наличие мест прохождения учебной практики – предприятия и организации города и области, реализующие свою деятельность в гостиничном сервисе.

Реализация программы также предполагает наличие учебно-методического комплекса по учебной практике и технических средств - ПК.

Разработчик:
Е.В. Гончарова
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Т.Н. Крючкова
ГБОУ ДО «Псковский областной
Центр детского и юношеского
туризма и экскурсий»



заместитель директора

Е.В. Красотина
Эксперт по сертификации туристских услуг и
Услуг средств размещения,
аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.32015376,
Выдан до 26.07.2019, РОСЭКСПЕРТ, г. Москва.
Специалист по классификации средств размещения,
Аттестат №52 от 03.02.2017, выдан РОСЭКСПЕРТ,
г. Москва



ГК «Покровский»

руководитель службы
гостиничного хозяйства

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ



« 31 » 08 2017 г.

В.В. Однобоков

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по производственной работе и международной деятельности



« 31 » 08 2017 г.

М.Ю. Махотаева



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПП05.01 Обслуживание гостей в процессе проживания

по профессиональному модулю

ПМ.05 Выполнение работ по профессии "Горничная"

Для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Псков

2017


Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Токмарова

« _____ » _____ 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК.5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК.5.2 Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности: выполнение работ по профессии «горничная», т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение

практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по профессии «горничная», предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- обязанности сотрудников службы АХС гостиницы;
- технологические документы хозяйственной службы, правила заполнения отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- процесс уборки номера, последовательность в процессе уборки номера;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- требования к помещениям химчистки;
- правила работы с химическими веществами;

Уметь:

- выбирать инструменты, приспособления и инвентарь при проведении уборки номеров и общественных помещений;
- подбирать требуемые уборочные материалы;
- организовать рабочее место горничной;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- контролировать правила соблюдения безопасности;
- контролировать исправность оборудования и инвентаря;
- соблюдать безопасные условия труда;

Иметь практический опыт:

- организации уборки номеров и общественных помещений гостиниц;
- контроль качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования и служебных помещений;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря

- гостиницы;
- организации стирки и чистки одежды гостей;
 - технологии выполнения заказов гостя на услуги прачечной-химчистки;
 - предоставления информационной папки гостей;
 - организации уборки номеров VIP гостей;
 - устранения технических неисправностей в номерном фонде;
 - использования униформы, выдачи и смены служебной одежды;
 - взаимодействия с другими службами гостиницы;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.
ПК 5.2.	Осуществлять вечернюю подготовку номера.
ПК 5.3.	Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

№ П/П	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Организация предоставления услуг в гостинице.	18
2	Технология работы поэтажного персонала.	24
3	Организация уборочных работ.	66
4	Охрана труда и техника безопасности.	36
5	Оформление отчета по практике	
	Всего:	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание производственной практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Организация предоставления услуг в гостинице.	Представить практический результат по организации предоставления услуг в гостинице. Знакомство, изучение основных функций и состава персонала, виды оказываемых услуг конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	18	ОК 1 - 9.	ПК 5.1 - ПК 5.3
2	Технология работы поэтажного персонала.	Предоставить практический результат технологии работы поэтажного персонала на примере конкретной организации. Должностные инструкции и схемы поэтажного персонала.	24	ОК 1 - 9.	ПК 5.1 - ПК 5.3
3	Организация уборочных работ	Организация уборочных работ в гостинице в	66	ОК 1 - 9.	ПК 5.1 -

		соответствии с технологическим процессом различных видов уборочных работ. Оформление основных технологических документов в административно-хозяйственной службе. Составление карт движения номерного фонда.			ПК 5.3
4	Охрана труда и техника безопасности.	Представить результат оформления различных видов инструктажей. Организация мер по обеспечению безопасности в гостинице. Знакомство, изучение особенностей функционирования конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	36	ОК 1 - 9.	ПК 5.1 - ПК 5.3
5	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по производственной практике			
		Итого	144		
		Всего	144		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. 2013.-303с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО. 2017.368с. (ПО) ISBN: 978-5-00091-141-9
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения 1-е изд. Учебник для СПО. 2017. 304с.

б) Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. 2017. 336с.
2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. 2017. 356с.
3. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебник для СПО 2017. 247с.

в) Информационное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP).
2. Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

г) Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Для освоения программы практики необходима база производственной практики.

В качестве базы прохождения производственной практики выступают организации по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в которых имеется необходимое оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Программное обеспечение рабочих мест: Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP). Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимся отчета выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих профессиональных компетенций выпускника:

Результаты прохождения практики (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.	Умение выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по

		производственной практике.
ПК.5.2 Осуществлять вечернюю подготовку номера.	Умение осуществлять вечернюю подготовку номера.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.	Умение оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Сбор и применение методов и способов решения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области туризма. Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.

личностного развития.		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллективом, руководителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу и результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самоанализ и коррекция результатов работы. Планирование повышения своего квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в профессиональной сфере.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.

6. Формы промежуточной аттестации

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций
Время приема зачета с оценкой – собеседование по отчетной документации	15-25 минут
Количество вариантов контрольных заданий	Мультимедийная презентация по отчетам практики
Применяемые технические средства	Мультимедийный проектор, ноутбук, экран
Использование информационных источников	Используются материалы практики, проспекты, баннеры, имиджевая канцелярия
Дополнительная информация	В аудитории находится вся академическая группа

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения производственной практики являются следующие компетенции:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК.5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК.5.2 Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Результаты обучения	Показатели сформированности компетенции	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
Знать: - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;	Знает основные понятия и положения,	Затрудняется сформулировать	Не демонстрирует глубокого	Формулирует с некоторыми	Формулирует без ошибок основные	Дифференцированный зачет

<ul style="list-style-type: none"> - обязанности сотрудников службы АХС гостиницы; - технологические документы хозяйственной службы, правила заполнения отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - процесс уборки номера, последовательность в процессе уборки номера; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов; - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - требования к помещениям химчистки; - правила работы с химическими веществами; 	<p>понятия, определения</p>	<p>основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>о понимании материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p>	<p>ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>понятия и положения, понятия, определения</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Уметь: - выбирать инструменты, приспособления и инвентарь при проведении уборки номеров и общественных помещений; - подбирать требуемые уборочные материалы; - организовать рабочее место горничной; - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; - контролировать правила соблюдения безопасности; - контролировать исправность оборудования и инвентаря; - соблюдать безопасные условия труда; 	<p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p>	<p>Не демонстрирует основные умения</p>	<p>В основном демонстрирует основные умения</p>	<p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях</p>	<p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>
<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации уборки номеров и общественных помещений гостиницы; 	<p>Владеет методами, принципами, навыками</p>	<p>Не владеет основными</p>	<p>Частично владеет основными</p>	<p>В основном владеет основным</p>	<p>Свободно владеет основным</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

<ul style="list-style-type: none"> - контроль качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования и служебных помещений; - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; - организации стирки и чистки одежды гостей; - технологии выполнения заказов гостя на услуги прачечной-химчистки; - предоставления информационной папки гостей; - организации уборки номеров VIP гостей; - устранения технических неисправностей в номерном фонде; - использования униформы, выдачи и смены служебной одежды; - взаимодействия с другими службами гостиницы; 		<p>методами, принципами, навыками и</p>	<p>методами, принципами, навыками и</p>	<p>и методами, принципами, навыками</p>	<p>методами, принципами, навыками</p>
--	--	---	---	---	---------------------------------------

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой. Защита отчета проходит в форме мультимедийной презентации на конференции по итогам практики.

7.4. Критерии оценки итогов производственной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой производственной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объем информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает организацию и технологию уборочных работ, объем и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа производственной практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность. В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу производственной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчётной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе производственной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушение обучающимся программы производственной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по производственной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу производственной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

**Аннотация рабочей программы производственной практики
ПП 05.01
по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по профессии
«Горничная»**

1. Цель практики:

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК.5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК.5.2 Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Производственная практика ПП 05.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по профессии «Горничная» в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- обязанности сотрудников службы АХС гостиницы;
- технологические документы хозяйственной службы, правила заполнения отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- процесс уборки номера, последовательность в процессе уборки номера;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- требования к помещениям химчистки;
- правила работы с химическими веществами;

Уметь:

- выбирать инструменты, приспособления и инвентарь при проведении уборки номеров и общественных помещений;
- подбирать требуемые уборочные материалы;
- организовать рабочее место горничной;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- контролировать правила соблюдения безопасности;
- контролировать исправность оборудования и инвентаря;
- соблюдать безопасные условия труда;

Обладать:

ОК:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

- ПК.5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.
- ПК.5.2 Осуществлять вечернюю подготовку номера.
- ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего – 4 недели, 144 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы производственной практики ПП 05.01 предполагает наличие мест прохождения производственной практики – предприятия и организации города и области, реализующие свою деятельность в гостиничном сервисе.

Реализация программы также предполагает наличие учебно-методического комплекса по производственной практике и технических средств - ПК.

Разработчики:

Я.А. Разогрева
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

И.В.Кухи
ООО «СИТИ Сервис»



_____ директор

О.А.Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская»




_____ директор

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ


_____ В.В. Однобоков
« 31 » _____ 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по производственной работе и международной деятельности


_____ М.Ю. Махотаева
« 31 » _____ 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
ПП04.01 Продажа гостиничного продукта
по профессиональному модулю
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения
Квалификация выпускника менеджер

Псков

2017

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономическая дисциплина

протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Токарева

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе

Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей производственной практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Продажи гостиничного продукта т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций,

приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.04 Продажи гостиничного продукта, предусмотренного ФГОС СПО
В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

Знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

Иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в маркетинговых исследованиях.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих

(ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

Коды ОК, ПК	Наименование тем	Кол-во часов
ОК 2-ОК 9 ПК 4.1-ПК 4.4	Изучение и применение основ маркетинга в гостиничном сервисе	6
ОК 1-ОК 9 ПК 4.1-ПК 4.4	Процесс маркетингового исследования в гостиничном сервисе	6
ОК 1-ОК 3, ОК 6 –ОК 9 ПК 4.1-ПК 4.4	Основные компоненты сервисной деятельности в гостинице, отеле	6
ОК 4-ОК 7 ПК 4.1-ПК 4.4	Исследование среды маркетинга предприятия гостиничного сервиса	6
ОК 4- ОК 5 ПК 4.1-ПК 4.4	Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг	6
ОК 3 –ОК 7 ПК 4.1-ПК 4.4	Исследования маркетинговых коммуникаций	6
	Оформление отчета по практике	
	Всего:	36

Итоговая аттестация по практике – **дифференцированный зачет.**

3.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Составить таблицу по изучению специфики маркетинга в конкретном гостиничном предприятии	Изучение и разработка схем, диаграмм: - специфики маркетинга в гостинице, отеле, др. - используемых гостиницей маркетинговых концепций - видов процессов управления маркетингом в	6	ОК 1 ОК 4 ОК 5	ПК 4.1 ПК 4.3 ПК 4.4

		<p>гостинице, отеле</p> <ul style="list-style-type: none"> - используемой классификации маркетинговой информации по признакам и видам - рекламы в системе маркетинговых коммуникаций - эффективности работы административной службы в гостинице, отеле. 			
2	<p>Предоставить результат собственной деятельности по разработке материалов исследований и плана маркетинговых исследований</p>	<p>1. Разработать материалы и провести маркетинговые исследования в гостинице, отеле методами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опроса - анкетирования - интервьюирования и др. <p>2. Разработать и представить на диаграмме сегментацию рынка гостиничных услуг, товаров и таблицу сегментации рынка гостиничных услуг конкретной гостиницы</p> <p>3. Разработать план проведения маркетинговых исследований гостиничных услуг на примере гостиницы Псковской области.</p>	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1 ПК 4.3 ПК 4.4
3	<p>Предоставить практические рекомендации по анализу и оценке сервисной деятельности конкретного гостиничного предприятия</p>	<p>Провести анализ и оценку, данные оформить в таблице: сервисной деятельности в гостинице, отеле, в том числе в отношении ресторанного сервиса и выработать собственные предложения по совершенствованию данного направления.</p>	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4
4	<p>Предоставить результат собственного участия в проведении исследования окружающей среды гостиницы, каналов сбыта и перспективный план развития гостиничного предприятия</p>	<p>Изучить и разработать схему маркетинговой окружающей среды гостиницы, отеля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - макросреду гостиницы, отеля (маркетинговая среда как объект исследования и фактор принятия маркетинговых решений в гостиничном сервисе) - каналы сбыта гостиничных услуг в гостинице, отеле - маркетинговые возможности в гостинице. 	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4

		- франчайзинг в системе гостиничного бизнеса и маркетинговая политика гостиницы - тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства			
5	Сравнить гостиничное предприятие с конкурентными предприятиями и построить конкурентную карту рынка	Провести анализ внутренней и внешней среды гостиницы, отеля. Построить конкурентную карту рынка оказываемых гостиничных услуг. Изучить формы организации и основные направления маркетинговых исследований в гостинице и разработать схему маркетинговых посредников и контактных аудиторий в гостинице, отеле и др., данные оформить в таблице.	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4
6	Предоставить результат собственного участия в проведении маркетинговых мероприятий (реклама, рассылка и пр.)	Провести анализ и оценку проводимых мероприятий по рекламе, пропаганде в гостинице, представить схему видов и средств рекламы в гостинице, отеле, др.	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4
	Оформление отчета по практике.	Оформление отчета по производственной практике.			
		Итого	36		
		Всего	36		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Нормативно-правовые акты

1. Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)

2. Налоговый кодекс РФ. Часть первая, часть вторая (в редакции последующих законов) от 31.07.1998 г. N 146-ФЗ. Принят Государственной Думой 16.07.1998
3. Гражданский кодекс РФ. Часть 1 и 2. От 30.11. 1994 г. N 51-ФЗ. Принят Государственной Думой 21.10.1994
4. Трудовой кодекс РФ от 30.12. 2001 г. N 197-ФЗ Принят Государственной Думой 21.12.2001, по состоянию на 01.09.2017
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. №195-ФЗ
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1
7. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006г. №149-ФЗ
8. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8.08.2001 г. №128-ФЗ
9. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц» от 8.08.2001 г. № 129-ФЗ
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 №490

ГОСТы

- 1.ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
- 2.ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
- 3.ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
- 4.ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева – Москва: Альфа – Москва, НИЦ – ИНФРА - М, 2018. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2017. - 247 с.
3. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для спо / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю.Лапина. — 8-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.
4. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М,2017-368 с. (ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для СПО – Москва: Юрайт, 2017. – 161 с.
2. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2017 . – 336 с.
3. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
4. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве Е.С. Сахарчук Москва, 2014
5. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М.,2013- 303 с.
6. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности учебник – Москва: «Академия», 2017. – 192 с.
7. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для СПО / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2017. – 136 с. - (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01670-3.

Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы производственной практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис предполагает наличие технологического оснащения рабочих мест прохождения производственной практики на предприятиях гостиничной индустрии (гостиница, учебная гостиница, отель и др.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части основного вида профессиональной деятельности Продажи гостиничного продукта с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Умения анализировать потребности гостей на гостиничные услуги	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Умения формировать спрос на гостиничные услуги	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Умения выявить основные составляющие конкурентоспособности гостиничных предприятий и конкурентные преимущества гостиничного продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Умения анализировать работу отдела продаж гостиницы и разрабатывать маркетинговую программу	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

эффективность и качество.	эффективности и качества выполнения профессиональных задач	программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

деятельности		освоения образовательной программы
--------------	--	------------------------------------

6. Формы промежуточной аттестации

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций
Время приема зачета с оценкой - собеседование по отчетной документации	От 10 до 30 минут
Количество вариантов контрольных заданий	Мультимедийная презентация по отчетам практики
Применяемые технические средства	Мультимедийный проектор, ноутбук, экран
Использование информационных источников	Используются материалы практики конкретных туристических предприятий
Дополнительная информация	В аудитории находятся все обучающиеся академической группы

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения производственной практики являются следующие компетенции:

ОК

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Результаты обучения	Показатель и сформированности компетенций	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; - гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; - особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; - потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; - методы изучения и анализа предпочтений потребителя; - потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг 	<p>Знает основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Затрудняется сформулировать основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Не демонстрирует глубокого понимания материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p>	<p>Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Формулирует без ошибок основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Устный опрос, тестирование, Выполнение презентационных заданий</p>

<p>гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; - специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта. 						
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка; - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; - оценивать эффективность сбытовой политики; - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов; - собирать и анализировать информацию о ценах. 	<p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p>	<p>Не демонстрирует основные умения</p>	<p>В основном демонстрирует основные умения</p>	<p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...</p>	<p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях ...</p>	<p>Тестирование, выполнение презентационных заданий, собеседование</p>
<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; - участия в разработке комплекса маркетинга. 	<p>Владеет методами, принципами, навыками</p>	<p>Не владеет основным и методами, принципами, навыками</p>	<p>Частично владеет основными методами, принципам и, навыками</p>	<p>В основном владеет основным и методами, принципами, навыками</p>	<p>Свободно владеет основными методами, принципами, навыками</p>	<p>Собеседование, индивидуальное задание, презентационное задание</p>

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой.

Защита отчета по производственной практике проводится в форме выполнения презентационного задания.

7.4. Критерии оценки итогов производственной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой производственной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объём информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает виды и объём работ, качество выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации в которой проходил обучающийся практику, объём и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа производственной (учебной) практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу производственной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчётной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе производственной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушение обучающимся программы производственной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по производственной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся -практиканту, если он не выполнил программу производственной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

**Аннотация рабочей программы производственной практики
ПП 04.01
по профессиональному модулю
ПМ 04 Продажи гостиничного продукта**

1. Цель практики:

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Производственная практика ПП 04.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 04 Продажи гостиничных продуктов в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

Обладать:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего – 1 неделя , 36 часов

5. Дополнительная информация:

Реализация программы производственной практики ПП 04.01 предполагает наличие мест прохождения производственной практики –гостиничные комплексы, отели, гостиницы различных организационно-правовых форм города и области.

Реализация программы предполагает наличие учебно-методического комплекса, пакета инструктивных, бланковых материалов по производственной практике и технических средств – ПК, принтера, сканера, модема.

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

И.В. Кухи
ООО «СИТИ Сервис»



директор

О.А. Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская»



директор

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ



В.В. Однобоков

« 31 » 09 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по производственной работе и международной деятельности



М.Ю. Махотаева

« 31 » 09 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
ПП03.01 Организация обслуживания гостей
по профессиональному модулю
ПМ.03 Организация обслуживания
гостей в процессе проживания

Для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Псков

2017


Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Токкарова

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности: Организация обслуживания гостей в процессе проживания, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение

практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

Иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

№ П/П	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	18
2	Предоставление гостям услуги питания в номерах	18
3	Работа с оборудованием и инвентарем гостиницы	18
4	Организация обеспечения условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	18
5	Оформление отчета по практике	
	Всего:	72

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание производственной практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Составить таблицу по изучению работы обслуживающего и технического персонала	Изучение и разработка схем, таблиц: Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в	18	ОК 1 - 9.	ПК 3.1 - ПК 3.4

	хозяйственной службы. Проведение различных видов уборочных работ.	административно-хозяйственной службе. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Способы и формы мотивации персонала в гостинице.			
2	Предоставить результат собственной деятельности по изучению и анализу предоставления услуги питания в номерах. Комплектование сервировочной тележки room-service.	Изучение и разработка схемы оснащения службы room-service. Анализ предоставления услуги питания в номерах с позиций разнообразия, качества, насыщенности. Представление результатов анализа в таблице и диаграмме с дополнительными материалами.	18	ОК 1 - 9.	ПК 3.1 - ПК 3.4
3	Предоставить практические результаты по изучению алгоритма работы с тележкой горничной. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	Описать алгоритм работы и представить в виде схемы: работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использованного, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих). Изучить комплектацию рабочей тележки горничной, оснащение, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика; нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Данные представить в таблице. Выработать собственные предложения по совершенствованию данного направления.	18	ОК 1 - 9.	ПК 3.1 - ПК 3.4
4	Предоставить схему, таблицу видов и средств	Провести анализ и оценку проводимых мероприятий по обеспечению	18	ОК 1 - 9.	ПК 3.1 - ПК 3.4

	безопасности; перечень мероприятий; структуру службы безопасности в гостинице, отеле, др. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандарта качества.	сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Представить схему, таблицу видов и средств безопасности; перечень мероприятий; структуру службы безопасности в гостинице, отеле, др.			
5	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по производственной практике			
		Итого	72		
		Всего	72		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Учебник для СПО 2017 г.

б) Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме. Учебник для СПО 2017 г.

в) Информационное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP).
2. Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

г) Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Для освоения программы практики необходима база производственной практики.

В качестве базы прохождения производственной практики выступают организации по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в

которых имеется необходимое оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Программное обеспечение рабочих мест: Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP). Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимся отчета выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих профессиональных компетенций выпускника:

Результаты прохождения практики (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Умение организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Умение организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Умение вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Умение создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
--	---	---

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Сбор и применение методов и способов решения проф.задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области туризма. Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,	Взаимодействие с коллективом, руководителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

потребителями.		прохождения практики, собеседование.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу и результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самоанализ и коррекция результатов работы. Планирование повышения своего квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в профессиональной сфере.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.

6. Формы промежуточной аттестации

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций
Время приема зачета с оценкой – собеседование по отчетной документации	15-25 минут
Количество вариантов контрольных заданий	Мультимедийная презентация по отчетам практики
Применяемые технические средства	Мультимедийный проектор, ноутбук, экран
Использование информационных источников	Используются материалы практики, проспекты, баннеры, имиджевая канцелярия
Дополнительная информация	В аудитории находится вся академическая группа

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения производственной практики являются следующие компетенции:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Результаты обучения	Показатели сформированности компетенции	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
Знать: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и	Знает основные понятия и положения, понятия, определения	Затрудняется сформулировать основные понятия и	Не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения	Формулирует без ошибок основные понятия и положения,	Дифференцированный зачет

<p>помещения общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; - принципы и технологии организации досуга и отдыха; - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. 		<p>положения, понятия, определения</p>	<p>ла, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p>	<p>я, понятия, определения</p>	<p>определен</p>	
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить 	<p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p>	<p>Не демонстрирует основные умения</p>	<p>В основном демонстрирует основные умения</p>	<p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях</p>	<p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

<p>сервировку столов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; 						
<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; 	<p>Владеет методами, принципам и, навыками</p>	<p>Не владеет основными методами и, принципами, навыками и</p>	<p>Частично владеет основными методами и, принципами, навыками и</p>	<p>В основном владеет основным и методами, принципами, навыками</p>	<p>Свободно владеет основным и методами, принципами, навыками</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой. Защита отчета проходит в форме мультимедийной презентации на конференции по итогам практики.

7.4. Критерии оценки итогов производственной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой производственной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объем информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает организацию обслуживания гостей, объем и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа производственной практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной

работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу производственной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчётной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе производственной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушение обучающимся программы производственной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по производственной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу производственной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

Аннотация рабочей программы производственной практики ПП 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания по профессиональному модулю ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Цель практики:

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Учебная практика ПП 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания относится к профессиональному модулю ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

Обладать:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего – 2 недели, 72 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы производственной практики ПП 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предполагает наличие мест прохождения производственной практики – предприятия и организации города и области, реализующие свою деятельность в гостиничном сервисе.

Реализация программы также предполагает наличие учебно-методического комплекса по производственной практике и технических средств - ПК.

Разработчики:
Е.В. Гончарова
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Т.Н. Крючкова
ГБОУ ДО «Псковский областной
Центр детского и юношеского
туризма и экскурсий»



заместитель директора

Е.В. Красотина
Эксперт по сертификации туристских услуг и
Услуг средств размещения,
аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.32015376,
Выдан до 26.07.2019, РОСЭКСПЕРТ, г. Москва.
Специалист по классификации средств размещения,
Аттестат №52 от 03.02.2017, выдан РОСЭКСПЕРТ,
г. Москва



ГК «Покровский»

руководитель службы
гостиничного хозяйства

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по производственной
работе и международной деятельности


_____ В.В. Однoboков


_____ М.Ю. Махотаева

« 31 » 08

20 17 г.

« 31 »

08

2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
(производственной)**

ПП 02.01 Прием, размещение и выписка гостей

по профессиональному модулю

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

**Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис**

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

**Псков
2017**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономической дисциплины

протокол № 1 от 31.08. 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Токкарова

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе

Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

Знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

Иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

№ П/П	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Организация и технология работы службы приема и размещения.	24
2	Прием, регистрация и размещение гостей.	42
3	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	30
4	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	48
	Всего:	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание производственной практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Организация и технология работы службы приема и размещения.	Знакомство, изучение основных функций и состава персонала конкретного гостиничного объекта под руководством наставника. Представить практический результат по организации и	24	ОК 1 - 9.	ПК 2.1 - ПК 2.6

		технологии работы службы приема и размещения.			
2	Прием, регистрация и размещение гостей.	Порядок регистрации. Расторжение договора при обнаружении недостатков. Предоставить практический результат приема, регистрации и размещения гостей. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	42	ОК 1 - 9.	ПК 2.1 - ПК 2.6
3	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Виды и формы документации. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	30	ОК 1 - 9.	ПК 2.1 - ПК 2.6
4	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	48	ОК 1 - 9.	ПК 2.1 - ПК 2.6
7	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по производственной практике			
		Итого	144		
		Всего	144		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО. 2017.368с. (ПО) ISBN: 978-5-00091-141-9
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения 1-е изд. Учебник для СПО. 2017. 304с.

б) Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. 2017. 336с.
2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. 2017. 356с.
3. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебник для СПО 2017. 247с.

в) Информационное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система MS Windoms 7.0, (или не ниже MS Windoms XP).
2. Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

г) Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Для освоения программы практики необходима база производственной практики.

В качестве базы прохождения производственной практики выступают организации по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в которых имеется необходимое оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Программное обеспечение рабочих мест: Операционная система MS Windoms 7.0, (или не ниже MS Windoms XP). Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимся отчета выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих профессиональных компетенций выпускника:

Результаты прохождения практики (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Умение принимать, регистрировать и размещать гостей.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Умение предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	Умение принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Умение обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Умение производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Умение координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной

		практике.
--	--	-----------

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Сбор и применение методов и способов решения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области туризма. Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с	Взаимодействие с коллективом, руководителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

коллегами, руководством, потребителями.		обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу и результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самоанализ и коррекция результатов работы. Планирование повышения своего квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в профессиональной сфере.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики, собеседование.

6. Формы промежуточной аттестации

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций
Время приема зачета с оценкой – собеседование по отчетной документации	15-25 минут
Количество вариантов контрольных заданий	Мультимедийная презентация по отчетам практики
Применяемые технические средства	Мультимедийный проектор, ноутбук, экран
Использование информационных источников	Используются материалы практики, проспекты, баннеры, имиджевая канцелярия
Дополнительная информация	В аудитории находится вся академическая группа

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения производственной практики являются следующие компетенции:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Результаты обучения	Показатели сформированности компетенции	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
Знать: - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации	Знает основные понятия и положения,	Затрудняется сформулировать	Не демонстрирует глубокого	Формулирует с некоторыми	Формулирует без ошибок основные	Дифференцированный зачет

<p>и размещении гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; 	<p>понятия, определены</p>	<p>основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>о понимании материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p>	<p>ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>понятия и положения, понятия, определения</p>	
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета 	<p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p>	<p>Не демонстрирует основные умения</p>	<p>В основном демонстрирует основные умения</p>	<p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях</p>	<p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

гостей за дополнительные услуги); - выполнять обязанности ночного портье;						
Иметь практический опыт: - приема, регистрации и размещения гостей; - предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - подготовки счетов и организации отъезда гостей; - проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Владеет методами, принципам и, навыками	Не владеет основны ми методам и, принцип ами, навыкам и	Частичн о владеет основны ми методам и, принцип ами, навыкам и	В основном владеет основным и методами, принципа ми, навыками	Свободно владеет основным и методами, принципа ми, навыками	Дифферен цированн ый зачет

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой. Защита отчета проходит в форме мультимедийной презентации на конференции по итогам практики.

7.4. Критерии оценки итогов производственной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой производственной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объем информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает технологию приема, размещения и выписки гостей, объем и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа производственной практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу производственной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчётной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе производственной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушения обучающимся программы производственной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по производственной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу производственной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

**Аннотация рабочей программы производственной практики
ПП 02.01
по профессиональному модулю ПМ. 02 Прием, размещение и выписка
гостей**

1. Цель практики:

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Производственная практика ПП 02.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

Обладать:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего – 4 недели, 144 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы производственной практики ПП 02.01 предполагает наличие мест прохождения производственной практики – предприятия и организации города и области, реализующие свою деятельность в гостиничном сервисе.

Реализация программы также предполагает наличие учебно-методического комплекса по производственной практике и технических средств - ПК.

Разработчики:
Я.А. Разогреева
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

И.В.Кухи
ООО «СИТИ Сервис»



_____ директор

О.А.Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская»




_____ директор

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности


_____ В.В. Однoboков
« 31 » 08 2017 г.



_____ М.Ю. Махотаева
_____ 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
(преддипломная)**

по профессиональным модулям
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей
ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
ПМ.04 Продажа гостиничного продукта
ПМ. 05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Псков
2017

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 1 от 31. 08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Токарева

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы преддипломной практики

Программа преддипломной практики является составной частью ОПОПСССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Преддипломная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:
ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

П 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги

размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице

ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице

1.2. Цели и задачи преддипломной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, прием, размещение и выписка гостей, организация обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта, выполнение работ по профессии «Горничная», т.е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ 04 Продажи гостиничного продукта, ПМ. 05 Выполнение работ по профессии «Горничная», предусмотренных ФГОС СПО.

В основу практического обучения заложено сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся.

В ходе освоения программы преддипломной практики обучающийся должен:

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;

- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиниц;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
- состояние перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- правила этикета, виды комплиментов;
- перечень персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;
- правила заполнения актов на проживающего при порче и утере имущества гостиницы;
- правила поведения горничных на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- формы организации труда на этаже;

- требования охраны труда;
- виды уборочных работ и их характеристика;
- уборка номеров и ее последовательность;
- требования к личной гигиене персонала.

Уметь

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

– комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

– осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

– составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

– выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

– проводить сегментацию рынка;

– разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

– оценивать эффективность сбытовой политики;

– выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

– формулировать содержание рекламных материалов;

– собирать и анализировать информацию о ценах;

– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

– организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, обеспечивать хранение ценностей проживающих/

– обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда;

– предоставлять услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих;

– работать в одной команде над одним проектом, выполняя разные роли;

– выполнять должностные обязанности работников службы эксплуатации номерного фонда.

Иметь практический опыт:

– приема заказов на бронирование от потребителей;

– выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

– информирования потребителя о бронировании;

– приема, регистрации и размещения гостей;

– предоставления информации гостям об услугах гостиницы;

– участия в заключении договоров в оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях.
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- предоставления дополнительных услуг в номерах;
- организация уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ПК 5.1.	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.
ПК 5.2.	Осуществлять вечернюю подготовку номера
ПК 5.3.	Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план преддипломной практики

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Тема 1. Знакомство с деятельностью предприятия	6
2	Тема 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
3	Тема 3. Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
4	Тема 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР	6
	Оформление отчета по преддипломной практике	
	Всего:	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание преддипломной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Изучить структуру организации и основные направления деятельности, его основные продукты и услуги, клиентскую базу. Оформить в таблицу, привести общую характеристику.	Тема 1 Изучение структуры предприятия и используемых технологий для предоставления гостиничных услуг, изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность гостиничного предприятия; изучение работы различных разделов гостиничного предприятия. Изучить уставные документы – Свидетельство о регистрации, Устав предприятия, Положение о персонале и т.д.	6	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 9.	ПК.1.1 ПК.1.2 ПК 3.1. ПК 3.2.

2	<p>Представить результаты изучения системы информационного обеспечения процесса управления деятельностью хозяйствующего субъекта гостиничного дела, особенности документооборота, организации учета и отчетности.</p> <p>Представить расчеты различных показателей по основным направлениям гостиничной деятельности.</p>	<p>Тема 2 Выполнение индивидуального задания научного руководителя в соответствии с выбранной и утвержденной темой выпускной квалификационной работы</p>		<p>ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 9</p>	<p>ПК 3.2. ПК 3.4.</p>
		<p>Тема 2.1 Изучение экономических показателей деятельности предприятия: номенклатуры услуг, выяснение перспектив работы организации.</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.5</p>
		<p>Тема 2.2 Обобщение полученных показателей и проведение анализа устойчивости и конкурентоспособности предприятия под руководством руководителя выпускной квалификационной работы</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 4.3 ПК 4.4</p>
		<p>Тема 2.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма.</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.7 ПК 3.2 ПК 4.1 ПК 4.3 ПК.5.1</p>
3	<p>Представить информационный лист индивидуального стиля общения с клиентами гостиничного предприятия и аккумулировать практический материал для выполнения индивидуального задания.</p>	<p>Тема 3.1 Обобщение результатов проведенного анализа</p>	22	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4.</p>	<p>ПК 3.1. ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 5.1 ПК 5.2</p>
		<p>Тема 3.2 Выявление резервов гостиничного предприятия и определение возможных направлений их эффективного использования</p>	22	<p>ОК 7 ОК 8 ОК 9.</p>	<p>ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 3.4 ПК 4.3</p>
		<p>Тема 3.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном гостиничном предприятии;</p>	22	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6</p>	<p>ПК 1.7 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3</p>
4	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий. Оформление отчетно – планирующей документации. Завершение</p>	<p>Тема 4 Представление руководителю выпускной квалификационной работы первой главы диплома, составление и защита отчета по апробации исследовательского материала по теме ВКР на практике.</p>	6	<p>ОК 1 ОК 4 ОК 5 ОК 7</p>	<p>ПК 1.1- ПК 4.4.</p>

	выполнения индивидуального задания по технологическому циклу обслуживания гостей.				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2018
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-I«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452

15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490

16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»

17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН).

ГОСТы

1.ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов

2.ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения

3.ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения

4.ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники в т.ч. из ЭБС:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2018. – 240 с.

2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2017. - 247 с.

3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М,2017-368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

Дополнительные источники т.ч. из ЭБС:

1.Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2017 . – 336 с.

2.Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия: Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1

3.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М.,2013- 303 с.

4.Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.

5.Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Преддипломная практика по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис проводится на предприятиях гостиничной индустрии, гостиницах, отелях, гостинично – ресторанных комплексах различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ.

Гостиничные предприятия имеют современное технологическое оснащение, инструктивный материал, комплект учебно – методической документации и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессиональных модулей. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию в соответствии с запросами потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по бронированию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике

ПК 1.3.Информировать потребителя о бронировании	Умения информировать потребителя о бронировании	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей	Умения принимать, регистрировать и размещать гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Умения предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Демонстрация навыков контроля, организации отъезда и проводов гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Демонстрация навыков работы обслуживающего персонала	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах	Демонстрация навыков выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.1.Выявлять спрос на гостиничные услуги	Умения выявлять спрос на гостиничные услуги.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт	Демонстрация навыков формирования спроса гостиничных услуг	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Умения анализировать конкурентоспособность гостиничных предприятий	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Умения определять потребности гостя, оформлять документацию по обслуживанию гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК.5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	Умение выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК.5.2 Осуществлять вечернюю подготовку номера	Умение осуществлять вечернюю подготовку номера	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.
ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице	Умение оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике.

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

		программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

6. Формы промежуточной аттестации

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций
Время приема зачета с оценкой – собеседование по отчетной документации	20-30 минут
Количество вариантов контрольных заданий	Мультимедийная презентация по отчетам практики
Применяемые технические средства	Мультимедийный проектор, ноутбук, экран
Использование информационных источников	Используются аналитические и наглядные материалы практики
Дополнительная информация	В аудитории находится вся академическая группа

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения преддипломной практики являются следующие компетенции:

ОК

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги

размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Результаты обучения	Показатели сформированности компетенций	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - правила аннулирования бронирования; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования; - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата 	<p>Знает основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Затрудняется сформулировать основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Не демонстрирует глубокого понимания материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p>	<p>Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Формулирует без ошибок основные понятия и положения, понятия, определения</p>	<p>Устный опрос, тестирование, экзамен</p>

<p>денежных сумм гостям;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с мощными и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; - принципы и технологии организации досуга и отдыха; - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. - состояние перспективы развития рынка гостиничных услуг; - гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; - особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; - потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; - методы изучения и анализа предпочтений потребителя; - потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; - специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта. 						
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - аннулировать бронирование; - консультировать потребителей о применяемых 	<p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p>	<p>Не демонстрирует основные умения</p>	<p>В основном демонстрирует основные умения</p>	<p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...</p>	<p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях</p>	<p>Тестирование, экзамен</p>

<p>способах бронирования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - выполнять обязанности ночного портье; - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка; - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; - оценивать эффективность сбытовой политики; - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов; - собирать и анализировать информацию о ценах. 					X ...	
---	--	--	--	--	-------	--

<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирования потребителя о бронировании; - приема, регистрации и размещения гостей; - предоставления информации гостям об услугах гостиницы; - участия в заключении договор в оказании гостиничных услуг; - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - подготовки счетов и организации отъезда гостей; - проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены; - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта; - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; - участия в разработке комплекса маркетинга; - участия в маркетинговых исследованиях. 	<p>Владеет методами, принципами, навыками</p>	<p>Не владеет основными методами, принципам и, навыками</p>	<p>Частично владеет основными методами, принципами, навыками</p>	<p>В основном владеет основными методами, принципами, навыками</p>	<p>Свободно владеет основными методами, принципами, навыками</p>	<p>Контроль работы, индивидуальное задание, экзамен</p>
--	---	---	--	--	--	---

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по преддипломной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой. Защита отчета проводится в форме презентации.

7.4. Критерии оценки итогов преддипломной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой преддипломной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объем информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает виды и объем работ, качество выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходил обучающийся практику, объем, и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа преддипломной практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые

замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу преддипломной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчетной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе преддипломной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушение обучающимся программы преддипломной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по преддипломной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу преддипломной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

**Аннотация рабочей программы преддипломной практики
по профессиональным модулям
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей
ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
ПМ. 04 Продажа гостиничного продукта
ПМ. 05 Выполнение работ по профессии «Горничная»**

1. Цель практики:

Выполнение преддипломной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Преддипломная практика относится к ПМ 01 Бронирование гостиничных

услуг, ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ 04 Продажа гостиничного продукта, ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения преддипломной практики должен:

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиниц;

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
- состояние перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

– специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;

– специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Уметь:

– организовывать рабочее место службы бронирования;

– оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;

– вести учет и хранение отчетных данных;

– владеть технологией ведения телефонных переговоров;

– аннулировать бронирование;

– консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

– осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

– использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

– организовывать рабочее место службы приема и размещения;

– регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

– готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

– выполнять обязанности ночного портье;

– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

– оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

– организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

Обладать:

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать

повышение квалификации

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК:

ПК 1.1.Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2.Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3.Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах

ПК 4.1.Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2.Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4.Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет: всего – 4 недели, 144 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы преддипломной практики предполагает наличие мест прохождения практики – гостинично – ресторанные комплексы различных организационно-правовых форм города Пскова и Псковской области.

Реализация программы предполагает наличие учебно-методического комплекса, пакета инструктивных, бланковых материалов, комплекта тележки «Горничной» по производственной практике и технических средств – ПК, принтера, сканера, модема.

Разработчики:
Л.Р.Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

И.В.Кухи
ООО «СИТИ Сервис»



директор

О.А.Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская»



директор