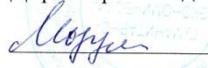


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

 Л.Н. Мозуль

« 30 » августа 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО

 Г.М. Шульц

« 30 » августа 2019 г.

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ

 Р.Н. Черникова

« 28 » августа 2019 г.

Заместитель директора по УПР

 Н.В. Яицкая

« 29 » августа 2019 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
профессиональных дисциплин

Протокол № 1
от «30» августа 2019г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

 Соколова С.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело
приказ Министерства образования и
науки РФ от «09» декабря 2016 г.
№ 1552

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)
Наименование организации:
Организация ООО «ЕСКО» отель «WELKOMEINN»

Генеральный директор _____ Н.С. Макушева
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

« 29 » августа 2019 г.
МП



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности - требования к результатам практики	4
1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	6
2.1 Объём практики по профилю специальности	6
2.2 Виды работ производственной практики (по профилю специальности)	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	9
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2 Информационное обеспечение практики	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	11
5. ПРИЛОЖЕНИЯ	12
Приложение А Вопросы к дифференцированному зачёту.....	12
Приложение Б Форма дневника производственной практики.....	13
Приложение В Форма отчёта по производственной практике.....	15
6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Область применения рабочей программы практики

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа производственной практики по профилю специальности может быть использована при освоении профессии в рамках специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа практики по профилю специальности может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовки работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) образования.

1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы:

Реализация производственной практики проходит в гостиницах, гостевых домах, хостелах Великого Новгорода.

В период прохождения практики студенты обязаны:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка организации и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объеме программу практики;
- выполнять производственные задания и разовые поручения руководителя практики от организации;
- принимать участие в семинарах и тренингах проводимых в организации;
- изучать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 2-х дневный срок представить отчет о результатах практики с отзывом руководителя практики от организации.

1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности - требования к результатам практики

Цель производственной практики - приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций

Задачи производственной практики:

- приобрести практический опыт приёма, регистрации, размещения и выписки гостей;
 - получить навыки общения с гостями;
 - получить опыт работы с профессиональными программами в гостинице.
- В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен 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 гостинице (по договору);
 - подготовки счетов и организации отъезда гостей;
 - проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- в разработке операционных процедур и стандартов службы приёма и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приёму и размещению гостей;

знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приёма и размещения;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приёма и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения;

- контролировать работу работников службы приёма и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передачи работниками дел при окончании смены.

1.4 Виды профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций

Производственная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний по дисциплинам учебного цикла, а также профессиональных модулей:

ПК 1.1 Планировать потребность службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1 Объём практики по профилю специальности

Место прохождения практики	Обязательная учебная нагрузка	
	Количество недель	Объём часов
Гостиницы, гостиничные дома, хостелы г. Великого Новгорода	2	72
Всего	2	72
Аттестация в форме дифференцированного зачёта: во 2 семестре		

2.2 Тематический план и содержание практики по профилю специальности

Виды работ	Содержание работы	Кол-во часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Дать характеристику предприятия: адрес, контактную информацию, организационно-правовую форму, форму собственности, основные виды деятельности, история создания предприятия	4	
Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей		14	ПК 1.1 ПК 1.3 ОК 5,7,11
Тема 1.1 Организация приёма, регистрации и размещения гостей	1. Ознакомление со структурными службами и организацией их работы 2. Оформление заказа по запросу потребителя при бронировании мест, без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты 3. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей Инструкции по пожарной и электробезопасности		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписке		16	ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 1,2,7
Тема 2.1. Предоставление гостю информации о различных услугах	1. Оформлять регистрационную анкету проживающих: указать вид платежа, номер комнаты гостя, дату и время прибытия 2. Проверка соответствия оказанных услуг условиям договора. Взаимодействие со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда и с другими службами гостиницы 3. Предлагать гостям пакеты гостиничных услуг.		

	Работать с автоматизированными системами службы приёма и размещения при поселении в номер		
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		14	ПК 1.1 ПК 1.3 ОК 4,6,10
Тема 3.1 Обеспечить выполнение договоров об оказании услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контролировать оказание услуг, предоставляемых в гостинице 2. Следить за выполнением стандартов предоставления гостиничных услуг 3. Заполнять документацию при приёме и размещении гостей 4. Заполнять документацию учёта и использования номерного фонда 5. Оформлять документацию регистрации туристов, туристской группы и иностранных граждан. 6. Оформлять документацию на хранение личных вещей гостя 		
Раздел 4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки		12	ПК 1.1 ПК 1.3 ОК 2,9,10
Тема 4.1 Оформление выезда гостя, расчёт с гостями, организация отъезда и проводов гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарт обслуживания гостей при выписке 2. Осуществление расчёта с гостями: оформление счёта за проживание и дополнительные услуги: тариф места, умноженный на число суток, оплату бронирования (при наличии) 3. Оказание дополнительных услуг при выезде гостя: заказ такси, трансфер 4. Проверка состояния номера 		
Раздел 5. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Ночной аудит		12	ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 1,10,11
Тема 5.1 Ночной аудит	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление финансово-отчётных и внесение в кассовую книгу записей о получении денежных средств от гостя 2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям 3. Выполнение обязанностей ночного портье 		
Всего:		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающей организации, в данном случае гостиниц, гостевых домов, хостелов Великого Новгорода, а также профессиональная и справочная литература представленная в фонде библиотеки колледжа, персональные компьютеры, находящиеся в колледже с доступом в Интернет, информационно-справочные системы «Консультант+» и «Гарант».

Во время прохождения практики и написания отчёта, студент имеет возможность пользоваться книгами, периодическими изданиями находящимися в библиотеке читального зала колледжа, а также консультациями преподавателя.

Реализация производственной практики (по профилю специальности) проходит на основе заключённых договоров о практической подготовке:

-ООО «Метида-Инвест» гостиница «Волхов», договор о практической подготовке от 25.05.2021;

-ООО «ЕСКО» отель «Welkome inn», договор о практической подготовке от 28.06.2021.

3.2 Информационное обеспечение практики

Законодательные и нормативные акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г.-25.10.2007г)
3. Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
4. Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) с использованием платёжных карт» от 22.05.2003г.

Основная литература

1. Полюшко Ю.Н. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы приёма и размещения в гостинице /Ю.Н.Полюшко – «Издательские решения», 2019.-100с.
2. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л.Тимохина–Молсква-Издательство Юрайт, 2019.-336с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л.Тимохина – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336с.

Дополнительная литература

1. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л.Тимохина – Москва: Издательство Юрайт, 2019 – 331с.

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine)	30.04.2015

	№ 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Журналы

1. «Гостиничное дело»
2. «Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>.
2. www.hotelnews.ru
3. <http://all-hotels.ru>
4. <http://www.amadeus.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Текущий контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики при освоении общих профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой учебной практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется с учётом результатов подтверждаемых дневниками, отчётами о прохождении производственной практики.

Форма аттестации – дифференцированный зачёт.

Результаты прохождения производственной практики (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения производственной практики
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> принимать, регистрировать и размещать гостей; обрабатывать документацию по загрузке номеров, состоянию номерного фонда; правильно оформлять счета гостей за дополнительные услуги; правильно заполнять анкеты, регистрационные карточки гостя; грамотно общаться с гостями в процессе регистрации и размещения в отеле; информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле; работать с информационной базой данных гостиницы; правильно составлять итоговую отчетность по истекшему дню; грамотно оформлять установленной формы отчетную документацию по кассовым операциям; правильно вносить информацию о выезде гостей в автоматическую программу гостиницы; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> нормативно-правовую базу гостиничной деятельности в РФ; виды и формы документации в службе приёма и размещения; правила предоставления гостиничных услуг в РФ; стандарт качества обслуживания при приёме и выписке гостей; порядок встречи, приёма и размещения гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан; автоматизированные и полуавтоматизированные системы в гостинице; предоставление услуг питания гостям; организацию и хранение личных вещей гостя; каналы коммуникации службы приёма и размещения с другими службами гостиницы; правила работы ночного аудита, действия ночного аудита по закрытию финансового дня <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 гостинице (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. <p>в разработке операционных процедур и стандартов службы</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка выполнения видов работ, предусмотренных программой практики.</p> <p>Ведение дневника практики.</p> <p>Составление отчёта по практике.</p> <p>Дифференцированный зачёт</p>

приёма и размещения; в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приёму и размещению гос- тей.	
---	--

Критерии оценки

Оценка «5» ставится, если студент выполнил все задания практики, проявил самостоятельность и творческий подход. В установлении сроки представил отчёт по практике, дал полное обстоятельное описание заданий практики, сделал правильные выводы. Отчёт написал грамотно, оформил в соответствии с требованиями.

На защите отчёта аргументированно давал ответы на поставленные вопросы, демонстрировал понимание и значимость своей будущей профессии, умения принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях

Оценка «4» ставится, если студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой. В установленные сроки представил отчёт по практике, дал краткое описание заданий практики, однако сделал неконкретные выводы. Отчётная документация оформлена в соответствии с требованиями, но в оформлении отчёта прослеживается небрежность. На защите не всегда давал аргументированные ответы на поставленные вопросы, не демонстрировал интерес к своей будущей специальности.

Оценка «3» ставится, если студент, не своевременно и не полно сдал отчётную документацию, дневник практики вёлся бессистемно, показал недостаточные знания по вопросам задаваемым о прохождении производственной практики, письменный отчёт дал поверхностный, неполное описание заданий практики, отчёт оформлен небрежно, с нарушениями требований. Студент не показал умения работать с нормативными документами, употребляет ограниченное количество профессиональных терминов. Показал заниженное проявление интереса к своей будущей специальности.

Оценка «2» ставится, если студент не предоставил в срок отчётную документацию. Отчёт не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями, задания выполнены не полностью, нарушена логика изложения полученной информации.

Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Стандартное оборудование службы приёма и размещения гостиницы
2. Структура службы приёма и размещения
3. Квалификационные требования к персоналу службы приёма и размещения
4. Этикет телефонных переговоров
5. Нормативные документы регламентирующие деятельность гостиницы
6. Основные функции, график работы персонала службы приёма и размещения
7. Функциональные обязанности служащего ночного аудита
8. Процесс поселения в гостиницу
9. Правила предоставления гостиничных услуг
10. Формы оплаты гостиничных услуг
11. Предоставление услуг питания
12. Виды меню
13. Поощрительные программы для гостей
14. Автоматизированные системы в службе приёма и размещения

 <p>НОВГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ЯРОСЛАВА МУДРОГО</p>	<p>Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ</p>
--	--

Приложение Б

Форма дневника

ДНЕВНИК

производственной практики

43.02.14 Гостиничное дело

**ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИ**

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____

(наименование организации где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

Приложение Б

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя

ФИО Руководителя _____

МП

 <p>НОВГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ЯРОСЛАВА МУДРОГО</p>	<p>Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ</p>
--	--

Приложение В

Форма отчёта по практике

ОТЧЁТ

производственной практики
(по профилю специальности)
43.02.14 Гостиничное дело

ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____

(наименование организации где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

6 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений