Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 01.03.2021 19:43:23
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f7123c0be4b36

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления

ПРИНЯТА
Педагогическим Советом
Протокол № 5 от «27» августа 2020г.
Председатель_____Н.В. Фейгельман

УТВЕРЖДАЮ
Директор_____Н.В. Фейгельман

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

г. Тула 2020 г.

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

Разработчик:
преподаватель Щербакова Е.С.

Председатель ПЦК «Сфера услуг» Е.С. Щербакова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	8
4 УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре образовательной программы:

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью ППССЗ по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения видов профессиональной деятельности:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Горничная)

1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности) – требования к результатам освоения:

Цель производственной практики по профилю специальности - комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

В результате освоения производственной практики (по профилю специальности) студент должен **иметь практический опыт:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле
- деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения учебной практики студент должен **уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;
- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

В результате освоения учебной практики студент должен **знать:**
- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- технологии организации процесса питания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной
- санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Выпускник должен обладать **профессиональными компетенциями,** включающими в себя способность:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в части профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

3.1. Тематический план производственной практики (по профилю специальности)

Наименование профессионального модуля	**Учебная практика по профилю специальности (час./нед.)**
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	72 час. / 2 нед.
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	108 час. / 3 нед.
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72 час. / 2 нед.
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72 час. / 2 нед.
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)	72 час. / 2 нед.
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	
Итого:	396 час. / 11 нед.

3.2. Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Виды деятельности	Виды работ	Наименование учебных дисциплин, МДК с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения Тема 2.2. Особенности работы с гостями. МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. МДК 01.02 Иностранный язык в сфере	72 час. / 2 нед.

		профессионально коммуникации для службы приема и размещения Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	
		Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.2. Организация ночного аудита МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания. Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	108 час. / 3 нед.
		Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного	

	конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям. МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных	72 час. / 2 нед.

	дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	ценностях. МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	72 час. / 2 нед.

	начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Тема 2.2. Особенности работы с клиентами Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	

	коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)	1. Организация работы с законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими деятельность организации. 2. Ознакомление с функциональными обязанностями горничной. 4. Организация рабочего места хранения инвентаря. 5. Ведение учета инвентаря и выкладок. 6. Приобретение умений приготовления тележки горничной. 7. Выполнение сухой уборки закрепленных номеров. 8. Выполнение влажной уборки закрепленных номеров. 9. Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах. 10. Формирование первичных навыков выполнения экспресс-уборки жилого номера. 11. Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования. 12. Ведение учета забытых вещей. 13. Работа с просьбами и жалобами гостей. 14. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 16. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы Тема 1.1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы. Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы Тема 2.1. Технология работы поэтажного персонала. Тема 2.2 Технология уборки номерного фонда гостиницы Раздел 3. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектование номеров различных категорий. Дополнительный сервис, предоставляемый службой Тема 3.1. Комплектация гостиничных номеров. Тема 3.2. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	72 час. / 2 нед.
		Итого	396 час. / 11 нед.

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 года №291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»
- рабочая программа производственной практики (по профилю специальности);
- приказ о распределении студентов по местам прохождения практики.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

При выборе организации в качестве базы практики следует учитывать:

- имеется ли возможность реализовать программу практики;
- наличие квалифицированного персонала, необходимого для руководства практикой и проведения контроля;
- близкое, по возможности, территориальное расположения организации для прохождения практики.

Оборудование и техническое оснащение места прохождения практики:

– инструктивный материал, формы первичной документации и отчётности;
– компьютерные столы, компьютеры
– прикладные программы, локальная сеть, подключение к глобальной сети Internet.

4.3. Информационное обеспечение учебной практики

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
3. Приказ Ростуризма № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»
4. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
5. Николенко П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.
6. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с.
7. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с.

8. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с.
9. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва Издательство Юрайт, 2020. — 331 с.

Дополнительные источники

1. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с.
2. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела: учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с.

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. IPRbooks -электронно-библиотечная система
2. KNIGAFUND.RU -электронно-библиотечная система
3. https://biblio-online.ru/ - электронно-библиотечная система

4.4. Кадровое обеспечение учебной практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю профессиональных модулей и специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Требования к руководителям практики от организации: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю профессиональных модулей и специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Руководитель практики от образовательной организации:

1. согласовывает программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику с руководителями практики от организации;

2. принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещения их по видам работ;

3. проводит инструктивно-методическое занятие по прохождению практики;

4. осуществляет контроль за соблюдением сроков практики и ее содержанием;

5. оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими заданий, сборе материалов к отчету, в оформлении отчета по практике;

6. оценивает результаты выполнения практикантами программы практики;

7. контролирует сдачу студентами отчетов по практике и участвует в проведении аттестации по итогам практики;

8. сдает отчет о проделанной работе со студентами в период прохождения практики.

Руководитель практики от организации совместно с руководителем практики от образовательной организации выполняет следующие обязанности:

1. согласовывает программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику с руководителями практики от техникума;

2. контролирует организацию практики студентов в соответствии с программой практики и утвержденным графиком прохождения практики;

3. обеспечивает проведение инструктажей студентов по охране труда и технике безопасности в организации;

4. контролирует соблюдение студентами трудовой дисциплины в организации и сообщает техникуму о случаях нарушения студентами правил внутреннего трудового распорядка и прохождения практики;

5. знакомит студентов с организацией работ на конкретном рабочем месте;

6. организует перемещение студентов по рабочим местам;

7. осуществляет учет работы студентов-практикантов;

8. осуществляет контроль за работой практикантов, оказывает помощь в выполнении программы практики, консультирует по вопросам практики;

9. контролирует подготовку отчетов студентов о прохождении практики, составляет отзывы по итогам практики с рекомендуемой оценкой.

4.5. Требования к студентам при прохождении производственной практики (по профилю специальности)

Студенты при прохождении практики в организациях обязаны:

- своевременно прибыть на место прохождения практики;
- проходить практику ежедневно в соответствии с режимом работы организации и с учетом продолжительности рабочего дня студентов при прохождении практики (для студентов в возрасте от 16 до 18 лет – не более 36 часов в неделю; в возрасте от 18 лет и старше - не более 40 часов в неделю);
- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики и индивидуальным заданием;
- добросовестно относиться к выполнению поручений, обусловленных производственной практикой;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности;
- подготовиться к зачету по практике, экзамену по профессиональному модулю.

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

Формой отчетности студента по производственной практике (по профилю специальности) является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании профессиональных компетенций, освоении профессиональных модулей.

Студент защищает отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет (зачет) по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- дневник прохождения практики;
- практическая часть;
- приложения;
- характеристика на студента от организации (отзыв на студента).

Практическая часть отчета по практике включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса.

При отсутствии возможности освоить отдельные виды работ по практике в организации студент самостоятельно изучает их, используя соответствующую нормативно-правовую и учебную литературу, и заносит проработанный материал в отчет.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Составление отчета осуществляется в период прохождения практики, а редактирование и окончательное оформление – в последние дни практики.

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требований программы практики или получившие отрицательную оценку («не зачет»), отчисляются из учебного заведения как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом.

В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210х297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - TimesNewRoman, размер шрифта - 14 кегль.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности, или рабочей программой профессионального модуля.