ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики (по профилю специальности)
Обслуживание клиентов при приеме, размещении и выписке

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки

2018 г.

РАССМОТРЕНА
Протокол заседания МЦК
профессионального цикла
укрупненной группы специальностей
38.00.00 Экономика и управление и 43.00.00
Сервис и туризм № 1
от 31 августа 2018г

СОГЛАСОВАНА
Заместитель директора по ПО
_____Н. В.Максимов

03 сентября 2018 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки и рабочей программой ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, утвержденной директором колледжа.

Организация-разработчик:
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик:

Марина Ивановна Киосе, к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперт:
Людмила Федоровна Молоткова, заведующая отделением ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 4

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 5

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 8

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 9

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

Обслуживание клиентов при приеме, размещении и выписке
ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения программы

Программа практики является разделом ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки в части освоения вида деятельности (ВД) прием, размещение и выписка гостей для последующего освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в рамках специальности по СПО 43.02.11 Гостиничный сервис

1.2. Цели и задачи производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

Требования к результатам освоения производственной практики

В ходе выполнения основных видов деятельности, предусмотренных программой практики обучающийся должен приобрести **иметь практический опыт:**

ВД	Практический опыт работы
Прием, размещение и выписка гостей	– 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.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики по профилю специальности:

Всего - 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Результатом производственной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля ПМ 02

Код компетенций	Наименование результата освоения практики
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 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Виды работ	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующему МДК
1	**2**	**3**	**6**
	ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей		**36**
	МДК 02.01 Технология приема, размещения и выписки гостей		**36**
ПК 2.1,2.2	Тема 1.Организация приема, регистрации и размещения гостей	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	**8**
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Портфолио	
ПК 2.2,2.3, 2.4	Тема 2 Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	**Виды работ**	**8**
		Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	
		Отчетная документация (приложения к отчету)	

		Портфолио	
ПК 2.5	Тема 3 Организация выезда гостей из гостиницы	**Виды работ**	**8**
		Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Портфолио	
ПК 2.6	**Тема** 4 Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Организация ночного аудита	**Виды работ**	**8**
		Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Оформление и подготовка счетов гостей Осуществлять контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Организация ночного аудита.	
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Портфолио	
		Промежуточная аттестация в форме дифференцированного .зачета	**4**
		ВСЕГО часов	***36***

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Условия проведения производственной практики по профилю специальности.

Программа производственной практики (по профилю специальности) реализуется в гостиницах на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием гостеприимства, куда направляются обучающиеся.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

-комплект бланков первичных документов;

-компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой (по профилю специальности) осуществляют преподаватели профессиональных модулей и экономических дисциплин, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, оформления и отчета по практике.

Результаты освоения общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю фиксируются в оценочном листе.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики (по профилю специальности) практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	-правильно регистрировать и размещения гостей в соответствии с правилами;	Экспертная оценка результатов работы
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	- точно информировать гостей об услугах в гостинице в соответствии статуса гостиницы ;	Экспертная оценка результатов работы
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	-правильно заключать договора об оказании гостиничных услуг в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями ;	Экспертная оценка результатов работы
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	-контролировать оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;	Экспертная оценка результатов работы
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	-правильно документально оформлять расчеты с гостями в соответствии с правилами ;	Экспертная оценка результатов работы
ПК 2.6. Координировать процесс ночного	-демонстрировать умения и навыки в проведении ночного аудита и передачи дел по окончании смены;	Экспертная оценка результатов

аудита и передачи дел по окончании смены.		работы

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов 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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области приема, размещения и выписки гостей; – оценка эффективности и качества выполнения;	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	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области приема, размещения и выписки гостей	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	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– работа с автоматизированными системами регистрации	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	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы	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	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области приема, размещения и выписки гостей	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности	– соблюдение техники безопасности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы