

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПП.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК 38.00.00. Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 8
от 31 мая 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№116 от 03 июня 2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

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

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

Эксперты:

Бурая Ольга Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.02.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Производственная практика (по профилю специальности) «Обслуживание гостей работниками в процессе питания» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика (по профилю специальности) представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: предоставление гостиничных услуг для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
Бронирование и продажу гостиничных услуг
бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4 Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах

Особое значение производственная практика имеет при формировании и развитии ОК

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.3 Перечень личностных результатов

Код	
-----	--

личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.
ЛР14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.
ЛР15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
ЛР17	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.
ЛР 18	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
ЛР 19	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.
ЛР20	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
ЛР21	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.
ЛР22	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
ЛР 23	Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и

	корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.
ЛР 24	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

ВД	Практический опыт работы
Предоставление услуг гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; -проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; -планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; -формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; -координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); -контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; -взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); -стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:
Всего - 72 часа

2. СТРУКТУРА И 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 Предоставление гостиничных услуг			72
	МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг МДК 03.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы МДК.02.04 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников служб гостиничного предприятия		72
ПК 2.1-2.4	Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Виды работ	12 ЛР 13-24
		Инструктаж о прохождении производственной практики (по профилю специальности).	
		Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	
		Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	
		Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
		Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	
		Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	
		Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	
		Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям			
Овладение технологией работы с различного вида договорами. Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков. Проанализировать возможности развития разработанных сегментов рынка и освоения новых сегментов рынка. Прием заявки на резервирование номеров. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в			

		соответствии с принятыми соглашениями. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; составление проекта договора с турфирмой. Показать в отчете, каким образом контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями.	
		Отчетная документация: Текстовой отчет	
ПК 2.1-2.4	Тема 2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Виды работ	12 ЛР 13-24
		Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Составить расчеты стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	
		Составить расчеты. Для выписки гостей с использованием профессиональных программ. Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	
		Осуществление процедуры ночного аудита и подготовки отчета по окончанию смены. Осуществление передачи дел по окончанию смены. Изучение бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление Z отчет. Применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для ночного аудита	
		Использование стандартов делового общения и телефонного этикета в общении с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж в процессе деловой коммуникации с гостями, партнерами и коллегами. Правила работы с просьбами, согласно стандартам службы. Решение конфликтных ситуаций	
		Отчетная документация: Текстовой отчет	
ПК 2.1-2.4	Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Виды работ	12 ЛР 13-24
		Знакомство с организацией работы службы. Обучение стандартам работы персонала. Ознакомление персонала с техникой безопасности и охраной труда в организации. Прохождение инструктажей. Организация контроля качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования с соблюдением норм, и стандартов. Отработка навыков по оформлению документации по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Проведение контроля соблюдения персоналом использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования при уборке. Организация контроля готовности номеров к заселению после проведения уборочных работ. Ведение check-list по качеству выполненных работ. Осуществление контроля над технологической процедурой передачи нереализованных гостиничных	

		номеров в службу приема и размещения	
		Отчетная документация: Текстовой отчет	
ПК 2.1-2.4	Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Виды работ	12 ЛР 13-24
		Заполнение документации на оказание услуг (стирки и химчистки, персональных): бланк заказа; квитанции. Ведение отчетной документации по работе службы: отчеты по работе горничных; отчеты по несоответствиям состояния комнат; отчеты о занятости номерного фонда; отчеты о проведении уборочных работ. Регистрация в журнале забытых вещей. Оформление «Акта на возврат забытой вещи». Информирование и предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Информирование и предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Составление бланка «Акта о порчи имущества гостиницы» в соответствии с различными ситуациями. Составление актов на списание инвентаря после проведения инвентаризации с различными условиями.	
		Отчетная документация: Текстовой отчет	
ПК 2.1-2.4	Тема 5 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Виды работ	12 ЛР 13-24
		Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Использование технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Изучение форм и методов предоставления информации потребителям о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля, отвечающих за безопасность во время проживания в гостинице. Начисление и осуществление расчетов с гостями. Заполнение соответствующей документации. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Изучение деталей договора с контрагентами и потребителями. Оформление соответствующей документации. Оформление соответствующей документации проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. Оформление соответствующей документации проекта договора в соответствии с	

ПК 2.1-2.4		принятыми соглашениями.	1212 ЛР 13-24
		Оформление бланков заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	
		Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	
		Отчетная документация: Текстовой отчет	
	Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей	Виды работ	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях (Изучение форм и методов предоставления информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию)
		Оформление принятых заявок на резервирование номеров	
		Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
		Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	
		Внесение изменений в заказ на бронирование	
		Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
		Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчет и выписки гостей	
		Отработка навыков Начисления и осуществления расчетов с гостями	
		Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
		Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
	Отчетная документация: Текстовой отчет		
	ВСЕГО часов	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к условиям проведения производственной практики.

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

-оборудование отраслевого назначения

-компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля.

3.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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.

4.1 Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иногосредства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иногосредства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иногосредства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	-Осуществление расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

	<p>средстве размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>-Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	практике
--	---	----------

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ol style="list-style-type: none"> 1. Демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии 2. Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии 3. Применение знаний на практике 	Письменный отчёт обучающегося
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понимание сути профессиональных задач 2. Умение представить конечный результат деятельности в полном объеме 3. Умение проводить рефлексию 	Письменный отчёт обучающегося
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией 2. Понимание меры своей ответственности за принятое решение 3. Умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат 	Письменный отчёт обучающегося
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ol style="list-style-type: none"> 1. Способность извлекать и анализировать информацию из различных источников 2. Владение способами поиска и анализа информации 3. Умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста 4. Умение пользоваться словарями, справочной литературой 5. Умение отделять главную информацию от второстепенной 6. Применение найденной информации для выполнения профессиональных задач 	Письменный отчёт обучающегося
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	<ol style="list-style-type: none"> 1. Владение компьютерными навыками 2. Умение пользоваться электронной почтой, ресурсами 	Письменный отчёт обучающегося

особенностей социального и культурного контекста	локальных и глобальных информационных сетей 3. Применение различных компьютерных программ 4. Применение нужной компьютерной программы для решения конкретной задачи	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	1 понимать значимость своей профессии (специальности) 2 демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Письменный отчёт обучающегося
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	1. Использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами 2. Умение грамотно ставить и задавать вопросы 3. Способность координировать свои действия с другими участниками общения 4. Способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение 5. Умение воздействовать на партнера по общению 6. Способность работать в команде 7. Понимание общих целей	Письменный отчёт обучающегося
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	1. Умение определять цели деятельности 2. Умение реализовывать поставленные цели в деятельности 3. Умение представить конечный результат деятельности в полном объеме 4. Умение анализировать и корректировать результаты собственной работы, отвечать за их качество	Письменный отчёт обучающегося