

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.07.2021 11:57:10

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
«Курский государственный университет»

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 05.07.2021 г., № 12

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПП.01.01. Рабочая программа производственной практики  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения»  
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**



Курск, 2021

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## **1. Цель производственной практики**

Производственная практика ставит своей целью дать возможность студенту под руководством руководителя от производства освоить процесс приема, размещения и выписки гостей.

## **2. Задачи производственной практики**

Основными задачами производственной практики являются: - получение студентом первичного профессионального опыта и умений по выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей; - развитие у студентов умений в подготовке отчетных материалов по выполненной работе; - развитие у студентов умения работы в коллективе и ведение переговоров с потенциальным клиентом.

## **3. Место производственной практики в структуре ППССЗ**

Программа производственной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **ПП.01** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в четвертом семестре на втором курсе обучения в **ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

### **иметь практический опыт**

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

### **уметь**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников 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;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

#### **4. Место и время проведения производственной практики**

Производственная практика **III. 01** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Элемент»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация»

#### **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики**

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

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

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

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

Общие компетенции:

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

## **6. Структура и содержание производственной практики**

Общая трудоемкость производственной практики составляет 72 часа.

<b>№ п/п</b>	<b>Разделы (этапы) практики</b>	<b>Общее кол-во часов</b>	<b>Формы текущего контроля</b>
	<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<b>32</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</b>	<b>20</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	<b>20</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	<b>Всего:</b>	<b>72*</b>	

\* в т.ч. 72 часа – практическая подготовка

Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во часов
	<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> </ol>	<b>32</b>
	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>2. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>5. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостя</li> </ol>	<b>20</b>
	<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>2. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>3. Выполнение обязанностей ночного портье.</li> <li>4. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</li> <li>5. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	<b>20</b>
	<b>Всего:</b>		<b>72</b>

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике**

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п).

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)**

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

### **Основные источники:**

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А.

Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/433890> (дата обращения: 24.10.2019).

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/433891> (дата обращения: 24.10.2019).

#### **Дополнительные источники:**

1. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.  
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 304с.

3. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

4. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.



5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2019 – 200с.

6. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblionline.ru/bcode/433316>.

7. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblionline.ru/bcode/437048>.

8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblionline.ru/bode/437049>.

9. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblionline.ru/bcode/433888>.

10. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblionline.ru/bcode/437254>.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblionline.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblionline.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

### **Журналы:**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»  
«PRO - отель».

**Интернет-ресурсы:**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>