Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.04.2021 10:58:25
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

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

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей

Курск 2016

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

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

1. Цели производственной практики

Практика по профилю специальности **ПП.02** направлена на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в сфере приема заказа на бронирование от потребителей, выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения, информирования потребителя о бронировании, а так же приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики **ПП.02** являются:

- Приобретение практического опыта в следующих направлениях:
  - Организация рабочего места менеджера службы приема, размещения и выписки гостя;
  - Организация приема, регистрации и размещения гостей;
  - Изучение порядка предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
  - Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
  - Изучение контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
  - Участие в подготовке счетов и организации отъезда гостей;
  - Мониторинг проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
  - Мониторинг использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения службы СПиР;
  - Мониторинг нормативной документации регламентирующей деятельность службы СПиР в отеле.
- Закрепление и расширение теоретических знаний и практических умений, приобретенных обучающимися в предшествующий период теоретического обучения;
- Подготовка обучающихся к последующей осознанной отработке программы преддипломной практики.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

На освоение практики по профилю специальности **ПП.02** учебным планом отводится 54 часа, которые отрабатываются в четвертом семестре на втором курсе обучения в **ПМ.02** ***«Прием, размещение и выписка гостей».***

Производственная практика **ПП.02** базируется на основе междисциплинарных курсов МДК.01.01 «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг», производственной практики ПП.01.01. профессио-

нального модуля **ПМ.01***;* междисциплинарных курсов МДК.05.01 «Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)» учебной практики УП.05.01. профессионального модуля **ПМ.05.**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

· приема, 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;

уметь

· организовать рабочее место службы приема и размещения;
· регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
· информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
· готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
· контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
· оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
· поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
· составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
· выполнять обязанности ночного портье;

знать

· нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
· организацию службы приема и размещения;
· стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
· правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
· основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
· виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
· правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
· виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
· основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
· принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

· правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Прохождение данной практики предшествует освоению преддипломной практики, направленной на углубление обучающимся первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы) в организациях различных организационно-правовых форм.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП. 02** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»

Практика по профилю специальности **ПП. 02** проводится на 13 и 15 неделях четвертого семестра, концентрированно, в один период.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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 гостиничный услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчет с гостями, организовывать отъезд и проводы гостя.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,

профессионального личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 54 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее количество часов	Формы текущего контроля
1.	Изучение основных функций и состав персонала службы приема, размещения и выписки гостя.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
2.	Анализ организации рабочего места службы приема, размещения и выписки гостя.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
3.	Изучение особенностей встречи и приема гостей. Типы обслуживания.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
4.	Изучение порядка регистрации гостей. Виды встреч и типы клиентов. Организация отъезда и проводов гостя.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника

			практики
5.	Мониторинг назначения и демонстрации номера. Анализ документации, используемый для учета номерного фонда.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
6.	Изучение особенности предоставления услуг размещения VIP-гостям и обслуживание VIP-гостей службой приема, размещения и регистрации.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
7.	Изучение особенности регистрации туристических групп, российских граждан, иностранных граждан.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
8.	Анализ правил расчета за проживание, виды расчетов за проживание.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
9.	Изучение особенности ночного аудита, составление отчетов администратора.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики

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

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно

1. Какова структура службы приема и размещения?
2. Каково техническое оснащение службы приема и размещения?
3. Как происходит обслуживание гостей во время проживания?
4. В чем особенность предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице?
5. В чем заключается клиентоориентированный сервис в деятельности службы приема и размещения?
6. Как можно урегулировать конфликтные ситуации в гостинице?

7. Как происходит регистрация и учет граждан РФ в службе приема и размещения?
8. В чем особенность классификации гостиничных номеров?
9. Как осуществляется регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства в службе приема и размещения?
10. Какие системы контроля доступа в номер имеются в гостинице?

Контрольные задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.

Примите заявку и оформите необходимую документацию на бронирование, прием, регистрацию и выписку гостя

Задание 1

Просим забронировать для сотрудника фирмы «Реал» Савченко И.Д. 1 1-местный номер люкс с 01.05.14 г. по 09.05.14 г., заезд в 12.00, выезд в 18.00.
Оплату гарантируем в соответствие с договором №105000А.
Просим подтвердить бронирование.

С уважением
Директор _____ А.В. Васильев
Главный бухгалтер _____ И.Ю. Сомова
25.04.14 г.

Задание 2

Просим забронировать для граждан Белоруссии

Ф.И.О.	пол	Категория номера	цена	Срок проживания	Предполагаемое время заезда и выезда
Иванов И.Д.	М	эконом	1200	с 12.05.14 г. по 13.05.14 г.	8.00, 12.00
Иванов А.И. (13 лет)	М	эконом	1200	с 12.05.14 г. по 13.05.14 г.	8.00, 12.00

Оплата за проживание- безналичный расчет.

Дополнительные услуги

Завтрак в номер	Трансфер	Место на стоянке
да	да	нет

Тур фирма «Трэвел»
Директор _____ А.О. Мистин

Задание 3

Просим забронировать для группы школьников 5 класса из Киева (Украина), путешествующих по туристической путевке в количестве 7 человек 2 3-х местных номера эконом и 1 1-местный номер апартамент с 03.05.14 г. по 05.05.14 г.

Оплату гарантируем, просим подтвердить бронирование.

С уважением
Директор _____ Д.Э. Семиренко

Задание 4
Просим забронировать для туристической группы из Индии 2 2-х местных номера сюит и 1 1-местный номер сюит. Срок проживания с 10.05.14 г. по 13.05.14 г., заезд в 14.00, предполагаемый выезд в 17.59.
Оплату гарантируем.
Просим подтвердить бронирование.

Директор _____ Ф. Липен

Задание 5
Прошу забронировать 1-местный номер студия с 04.05.14г. по 06.05.14г. для гражданина РФ Кравченко С.С., предполагаемое время заезда в 9.00, выезда-12.00.
Оплату гарантирую.
Просим подтвердить бронирование.

С уважением
_____ Кравченко С.С.
01.05.14г.

Задание 6
Просим забронировать для гражданина РФ Митяева И.Б. 1-местный номер эконом на срок проживания с 17.05.14г. по 20.05.14г., время заезда 12.00, выезда 18.00.
Оплата за проживание- наличный расчет.
Просим включить в счет оплату за дополнительные услуги- завтрак в номер, трансфер.
Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ Миту Е.И.

Задание 7
Просим забронировать 2-местный номер люкс для гражданина Кореи Yu Li Kim, путешествующего с 12-летним сыном Li Kim на период с 05.05.14г. по 07.05.14г.
Виза №345677, действующая с 01.04.14г. по 01.05.14г.
Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ Im Tau

Задание 8

Просим забронировать для туристической группы из Москвы 2 2-местных номера эконом и 1 1-местный номер эконом на срок с 02.05.14г. по 05.05.14г., заезд в 12.00, предполагаемый выезд в 04.00.
Оплату гарантируем.
Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ И.Б. Петров

Задание 9
Просим забронировать 2-местный номер люкс для гражданки РФ Ивановой И.Д. с 11.05.14г. по 15.05.14г., с заездом в 8.15, выездом в 17.30.
Оплату гарантируем (наличный расчет).
Просим подтвердить бронирование.

С уважением
Директор _____ В.Б. Смирнов

Задание 10
Просим забронировать 1-местный номер люкс для гражданина Германии Генриха Бенса. Срок проживания с 01.05.14г. по 07.05.14г. с заездом в 4.00, предполагаемым выездом в 12.00. Виза №3456666, действующая с 23.04.14г. по 11.05.14г., миграционная карта 1234 3444, действующая по 23.05.14г.
Оплату гарантируем.
Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ Г. Мерк

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Составление и защита отчета.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. -М.: «Академия», 2014. – 240с.

2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова . - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс].

http: biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785

Нормативные документы

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.

5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.

6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.

7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.

10.Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.

11.Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.

12.Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

Дополнительные источники:
Дополнительные источники:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/

2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

Периодика:

1.84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

Интернет – ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-trawel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа:www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;

РЕЦЕНЗИЯ
на программу производственной практики профессионального модуля
ПМ. 02 «Прием, размещение и выписка гостей»
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Программа производственной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура программы соответствует Разъяснениям по формированию примерные программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

В программе представлены:

- цели производственной практики;
- задачи производственной практики;
- место производственной практики в структуре ППССЗ;
- место и проведение производственной практики;
- компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики;
- структура и содержание производственной практики;
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике;
- формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)
- учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики
- материально-техническое обеспечение производственной практики

В программе производственной практики профессионального модуля определены область его применения, место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи — требования к результатам освоения производственной практики профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

В соответствии с программой нагрузка обучающегося составляет 54 часа.

В целом рецензируемая программа производственной практики профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная программа производственной практики профессионального модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент
Бысова Т.В., преподаватель ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» колледж коммерции, технологий и сервиса

Дата _____ _____
личная подпись

РЕЦЕНЗИЯ
на программу производственной практики профессионального модуля
ПМ. 02 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Программа производственной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура программы соответствует Разъяснениям по формированию примерные программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

В программе представлены:
- цели производственной практики;
- задачи производственной практики;
- место производственной практики в структуре ППССЗ;
- место и проведение производственной практики;
- компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики;
- структура и содержание производственной практики;
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике;
- формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)
- учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики
- материально-техническое обеспечение производственной практики

В программе производственной практики профессионального модуля определены область его применения, место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи — требования к результатам освоения производственной практики профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

В соответствии с программой нагрузка обучающегося составляет 54 часа.

В целом рецензируемая программа производственной практики профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная программа производственной практики профессионального модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:
И.Д.Шкурашивский., директор гостиницы «Bed and Breakfast»
Дата _____ _____
личная подпись М.П.