**Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОПредставители работодателя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮДиректор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф. В. Бубич«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье»**

**основной профессиональной образовательной программы**

**по специальности СПО**

 **43.02.14 Гостиничное дело**

 **2020г.**

Организация-разработчик:

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Щелковский колледж» (ГБПОУ МО «Щелковский колледж»).**

**Разработчик**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание.*

**Рецензент**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание, место работы.*

**РАССМОТРЕНА**

предметной (цикловой)

комиссией\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ

ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 5

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРПОИЗВОДСТВЕННОЙ

ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО

МОДУЛЯ 9

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# 1.1 Область применения программы

# Программа производственной практики профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье, 11695 Горничная является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

# 1.2. Цель и планируемые результаты освоения программы производственной практики профессионального модуля

# В результате изучения программы производственной практики профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности Выполнение работ по должности портье и соответствующие ему профессиональные компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно кразличным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой длявыполнение задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетомособенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |

# В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | в:* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.
 |
| **уметь:** | * 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 отеля;
* 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 приемамэффективных продаж |
| **дополнительно****уметь:** | * организовывать и вести переговорные процессы;
* заполнять бланки заявок на бронирование.
 |
| **знать:** | * структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления

гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;* способы управления доходами гостиницы;
* особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
* особенности работы с различными категориями гостей;
* методы управления продажами с учётом сегментации;
* способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
* особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
* ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
* принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
* методы максимизации доходов гостиницы;
* критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
* виды отчетности по продажам
 |
| **дополнительно****знать:** | * речевые стандарты при бронировании и продажах;
* правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
 |

**1.3. Количество часов на освоение программы** производственной практики профессионального модуля – 180 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#  2.1. Тематический план производственной практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессионального модуля | Наименования разделов практики | Производственная практика |
| Количество недель | Количество часов | Сроки проведения практики согласнографику учебного процесса |
| ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупам) | Производственная практика Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье) МДК.05.01, МДК 05.02 |  **5** | 180 | с  |

**2.2. Содержание производственной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код профессиональных компетенций** | **Наименование разделов ПМ, меж- дисциплинарных курсов (МДК) и****тем** | **Содержание учебного материала, примерные виды работ.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Технология уборки номерного фонда гостиницы** | - Инструктаж по ОТ ТБ. Создание проекта учебной гостиницы.- Приобретение умений приготовления тележки горничной. - Выполнение сухой уборки закрепленных номеров. - Выполнение влажной уборки закрепленных номеров.- Правильная организация рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; | **18** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Комплектация гостиничных номеров.** | - Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах. - Формирование первичных навыков выполнения экспресс- уборки жилого номера. -Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования- Полнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер; | **18** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения** | Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей. | 6 |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Правила работы с информационной базой данных гостиницы** | - Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей. -Составление проекта договора с турфирмой. | 12 |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей** | - Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема иразмещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу) | 12 |  |
| - Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. | **6** |  |
| - Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов вмодельной ситуации: правила встречи и приветствия. | 12 |  |
| - Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов, осуществление регистрации и размещения гостей/туристских групп/иностранных туристов: правила регистрации. - Оформление документации в службе приема иразмещения при оформлении въезда и выезда гостей. | 12 |  |
| - Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов:правила размещения. | **6** |  |
| Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (сослужбой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). | **6** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Оформления счетов за проживание и дополнительные услуги** | -Документооборот гостиницы. - Осуществление должностных обязанностей портье, обслуживание и эксплуатация номерного фонда, составление шахматки. | 12 |  |
| Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказаниигостиничных услуг. | 6 |  |
| Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. | 12 |  |
| Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг. | **6** |  |
| Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей,иностранных граждан). | 6 |  |
| Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. | **6** |  |
| Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров | **6** |  |
| Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. | **6** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям** | Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате | **6** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Содержание нормативных документов** | Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.Дифференцированный зачет | **6** |  |
|  **ВСЕГО** | **180** |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению практики

# Реализация производственной практики предполагает наличие базы производственной практики (по профилю специальности) в гостиничных предприятиях различных организационно-правовых форм с рабочими местами по количеству обучающихся и наличие учебного кабинета.

# Оборудование базы производственной практики: подразделения гостиничного предприятия, выполняющие деятельность по предоставлению гостиничных услуг, оснащенные современным оборудованием и имеющие высококвалифицированный персонал. Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы

# «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

# 3.2. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

* Положение о производственной практике;
* программа производственной практики (по профилю специальности);
* договор с организацией на организацию и проведение практики;
* приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
* приказ о распределении студентов по местам практики;
* график проведения практики;
* график консультаций и контроля за выполнением программы производственной практики.

# 3.3. Информационное обеспечение производственной практики

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

* + - 1. 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», 2016 - 304с.
			2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.- М.: Издательский центр«Академия», 2015
			3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. - М.: КНОРУС, 2016 - 200с.
			4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В. Ишимцева
			5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
			6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2017 - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-04589-5.
			7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина.

— М.: Издательство Юрайт, 2017 - 331 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-03427-1.

# Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

# Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&amp;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/>

#  3.4. Кадровое обеспечение производственной практики

# Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих производственную практику по профессиональному модулю :наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

# Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 - го раза в 3 года.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых врамках модуля | Методы оценки | Критерии оценки |
| ПК 5 1 Принимать, регистрировать и размещать гостей | Тестирование Собеседование Экзамен | 75% правильных ответовОценка процесса Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая играСитуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурногоконтекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 5.2 Предоставлять гостю информациюо гостиничных услугах | ТестированиеСобеседование | 75% правильныхответов |
| Экзамен | Оценка процессаОценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая играСитуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работаВиды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурногоконтекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | Тестирование Собеседование Экзамен | 75% правильных ответовОценка процесса Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задачаПрактическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работаВиды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и | Собеседование | Оценка результата |
| интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности | Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурногоконтекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |