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

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Представители работодателя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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 приемам  эффективных 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 согласно  графику 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 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.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 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.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 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.5.4 | **Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения** | Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей. | 6 |  |
| ПК 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.5.4 | **Правила работы с информационной базой данных гостиницы** | - Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей.  -Составление проекта договора с турфирмой. | 12 |  |
| ПК 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.5.4 | **Порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей** | - Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и  размещения 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 в  модельной 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 и  размещения 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 (со  службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). | **6** |  |
| ПК 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.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 оказании  гостиничных 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 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.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 5.1  ПК 5.2  ПК 5.3  ПК.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 в  рамках модуля | Методы оценки | Критерии оценки |
| ПК 5 1 Принимать, регистрировать и размещать гостей | Тестирование Собеседование Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра  Ситуационная 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 профессиональной  деятельности | 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 культурного  контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранению  окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной  деятельности. | 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 информацию  о гостиничных услугах | Тестирование  Собеседование | 75% правильных  ответов |
| Экзамен | Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра  Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды 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 профессиональной  деятельности | 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 культурного  контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранению  окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной  деятельности. | 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 ответов  Оценка процесса Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды 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 профессиональной  деятельности | 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 культурного  контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранению  окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной  деятельности. | 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 |