

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Горшкова Надежда Кимовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 19.04.2022 14:04:50  
Уникальный программный ключ:  
6e4febd30540ffff35fc4c6217bc0cf1c72a29f9

Государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Чувашской Республики  
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики по профессиональному модулю

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема  
и размещения**

для студентов специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(наименование специальности)

2020г.

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Аннотация к программе

Настоящая программа производственной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и является частью программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа практики обеспечивает подготовку специалистов среднего звена для приема, размещения и выписки гостей. Сферой деятельности выпускников является: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения по субъектам Российской Федерации. Базой практики являются предприятия, организации и учреждения г. Чебоксары и Чувашской Республики.

## 1.2. Цели и задачи производственной (по профилю специальности) практики:

Формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности под руководством специалистов предприятия, организаций, учреждений.

## 1.3 Количество часов на освоение программы производственной (по профилю специальности) практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 72 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

## 1.4. Требования к результатам освоения: компетенциям, приобретаемому практическому опыту, умениям

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Производственная практика направлена на освоение обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей.

| Результаты освоения  | Основные показатели оценки результата       |
|--|---|
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | – демонстрация интереса к будущей профессии |

|  |   |
|--|---|
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности  | - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;<br>- оценка эффективности и качества выполнения;   |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  | - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг   |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами..   | эффективный поиск необходимой информации;<br>- использование различных источников, включая электронные  |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.  | - работа с автоматизированными системами бронирования   |
| ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.  | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения  |
| ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.   | - самоанализ и коррекция результатов собственной работы   |
| ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля   |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности   | - анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг   |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.  |   |
| ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере  |   |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале   | - принимать гостей, вести переговоры с гостями;<br>- бронировать номера по телефону, телексу и факсу, Интернету;<br>- оформлять листы ожидания;<br>- регистрировать и размещать гостей;<br>- выдавать ключи от номеров и вести контроль за ключами;<br>- вести информационную базу данных службы приема и размещения;<br>- вести деловую документацию;<br>- принимать участие в обеспечении эффективности работы гостиницы. |

|   |   |
|---|---|
| <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- знакомиться с видами дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостинице;</li> <li>- организовывать предоставление гостям основных и дополнительных услуг;</li> <li>- определять характеристику различных видов дополнительных и сопутствующих услуг;</li> <li>- владеть технологиями бизнес-обслуживания</li> </ul>   |
| <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять документы при регистрации индивидуального туриста, туристической группы и иностранного гражданина;</li> <li>- оформлять договора на бронирование мест в гостинице;</li> <li>- оформлять договора об оказании гостиничных услуг;</li> <li>- оформлять договора об оказании дополнительных услуг.</li> </ul>   |
| <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приёма, регистрации и размещения гостей;</li> <li>- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</li> <li>- участия в заключении договоров;</li> <li>- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей;</li> <li>- проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимает гостей, ведет переговоры с гостями;</li> <li>- бронирует номера по телефону, телексу и факсу, интернету;</li> <li>- оформляет листы ожидания;</li> <li>- регистрирует и размещает гостей;</li> <li>- выдает ключи от номеров и ведет контроль за ключами;</li> <li>- ведет информационную базу данных службы приема и размещения;</li> <li>- ведет деловую документацию;</li> <li>- принимает участие в обеспечении эффективности работы гостиницы.</li> </ul>   |
| <p><b>Должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся,</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- знакомиться с видами дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостинице;</li> <li>- организует предоставление гостям основных и дополнительных услуг;</li> <li>- определяет характеристику различных видов дополнительных и сопутствующих услуг;</li> <li>- владеет технологиями бизнес-обслуживания</li> <li>- обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</li> <li>- осуществляет расчеты за услуги;</li> <li>- оформляет счета гостя;</li> <li>- контролирует оплату дополнительных услуг;</li> <li>- осуществляет контроль за регистрацией и оформлением выезда гостей</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p>отъезжающих);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- выполнять обязанности ночного портье</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ведет ночной аудит;</li> <li>- архивирует информацию, собранную за день;</li> <li>- распечатывает отчеты индивидуальной системы управления за день.</li> </ul> |
|---|---|

### **1.5. Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций**

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по результатам выполненного задания по практике (отчета о практике):

студент выполняет задания, предусмотренные программами практики и составляет отчет. В качестве приложения к дневнику практики студент оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике;

руководители практики знакомятся с отчетом студента;

руководители практики осуществляют оценивание общих и профессиональных компетенций студентов. Оценивание производится с использованием основных показателей оценки результатов по дихотомической системе оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценивание выполненного задания по практике производится также с учетом: качества выполненной работы или изготовленного изделия (продукта, устройства и т.д.), соблюдения норм времени, умения выполнять рабочие приемы, наладку и регулировку оборудования, демонстрации практического опыта при решении профессиональных задач, планировании работ и организации рабочего места, соблюдения требований безопасности;

руководители практики определяют уровень освоения профессиональных компетенций в Аттестационном листе;

руководители практики определяют уровень освоения общих компетенций в Характеристике.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов работ производственной практики   | Содержание материала производственной практики  | Объем часов |
|---|---|-------------|
| 1   | 2   | 3           |
| <b>ПМ 1.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения<br><b>МДК.01.01.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |   | <b>72</b>   |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями  | <b>Содержание</b>   | <b>4</b>    |
|   | 1 Вводный инструктаж. Инструктаж по технике безопасности.   | 2           |
|   | 2 Изучение и отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения  | 2           |
| Тема 1.2. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.  | <b>Содержание</b>   | <b>12</b>   |
|   | 1 Изучение и выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг  | 2           |
|   | 2 Изучение и составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги  | 2           |
|   | 3 Изучение и отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 2           |
|   | 4 Изучение и применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей  | 2           |
|   | 5 Изучение и проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)  | 2           |

|   |                   |   |           |
|---|-------------------|---|-----------|
|   | 6                 | Изучение и отработка навыков регистрации иностранных граждан  | 2         |
| <b>Тема 1.3.</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями   | <b>Содержание</b> |   | <b>10</b> |
|   | 1                 | Изучение и отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | 2         |
|   | 2                 | Изучение и отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями   | 2         |
|   | 3                 | Изучение и отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице                           | 2         |
|   | 4                 | Изучение и оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  | 2         |
|   | 5                 | Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  | 2         |
| <b>Тема 1.4.</b> Правовое регулирование договорных отношений                                  | <b>Содержание</b> |   | <b>6</b>  |
|   | 1                 | Изучение и отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  | 6         |
| <b>Тема 1.5.</b> Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование | <b>Содержание</b> |   | <b>6</b>  |
|   | 1                 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  | 6         |
| <b>Тема 1.6.</b> Документация службы приема и размещения                                      | <b>Содержание</b> |   | <b>10</b> |
|   | 1                 | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями   | 4         |
|   | 2                 | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями  | 6         |
| <b>Тема 1.7.</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки                              | <b>Содержание</b> |   | <b>16</b> |
|   | 1                 | Оформление и подготовка счетов гостей.  | 4         |
|   | 2                 | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями   | 4         |
|   | 3                 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей                     | 4         |
|   | 4                 | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями   | 4         |
| <b>Тема 1.8.</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы       | <b>Содержание</b> |   | <b>8</b>  |
|   | 1                 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям   | 4         |
|   | 2                 | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям   | 2         |
|   | 3                 | <b>Окончательное оформление дневника и отчета.</b>  | 2         |
| <b>Всего:</b>   |                   |   | <b>72</b> |

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению:**

Реализация производственной/по профилю специальности практики предполагает наличие следующих кабинетов /лабораторий:

- учебного кабинета «Организации деятельности служб приема, размещения и выписки гостей, бронирования гостиничных услуг»;
- лаборатории «Учебно – гостевые комнаты».

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- учебно – наглядные пособия;
- справочно-информационные программы.

Технические средства обучения: аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные средства.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: мебель, инженерное оборудование, кухонное оборудование, пылесос для влажной и сухой уборки, набор для глажки, набор для уборки общественной и жилой части гостиницы.

**3.2. Требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности должны соответствовать правилам и нормам.**