

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

для обучающихся на базе основного общего образования специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Ростов-на-Дону
2024 год

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от «12» декабря 2022 г. № 1100

Организация – разработчик: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг.

1.2 Цели и задачи производственной практики

Обобщение знаний, полученных студентами в рамках изучения дисциплин для видов профессиональной деятельности (ВПД) и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Целями производственной практики ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг являются комплексное освоение студентами видов профессиональной деятельности:

МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;

МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Задачами производственной практики являются закрепление, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении общепрофессиональных дисциплин и МДК 02.01 «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»; МДК 02.02 «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса»; МДК 02.03 «Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения», а также приобретение первоначального практического опыта.

Требования к результатам освоения практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности студент должен

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль

деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

- технологии организации процесса питания;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

- гостиничный маркетинг и технологии продаж;

- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

иметь навыки:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;

- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и

регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен

ИМЕТЬ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ:

- организовывать и осуществлять прием и размещение гостей;
- организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия;
- организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг;
- выполнять санитарно-эпидемиологические требования гостиничных услуг.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) составляет - 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является формирование у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модуля по основным видам профессиональной деятельности (ВПД) «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен приобрести способности, которые включены в **общие компетенции:**

ОК1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в

различных жизненных ситуациях

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Обучающийся должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**, соответствующим основным видам профессиональной деятельности:

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Код ОК, ПК	Кол-во часов по ПМ	Виды работ	Наименования тем производственной практики	Кол-во часов
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3	72	МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов	1. Знакомство с гостиничным предприятием, ее службами и отделами	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			2. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			3. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			4. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3		МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного	5. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			6. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			7. Планирование деятельности службы бронирования и продаж	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			8. Оформление документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3		МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб	9. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			10. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			11. Оформление гостей на поселение и выселение.	6
ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3			12. Промежуточная аттестация	6
	72			72

3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем практики	Содержание	Кол-во часов	Уровень освоения
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Виды работ: МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	72	
1. Знакомство гостиничным предприятием, ее службами и отделами	Цели и задачи производственной практики, ее структура и значение в подготовке менеджера гостиничного сервиса. Общее знакомство с гостиничным предприятием, ее службами и отделами. Пройти производственный инструктаж на предприятии по месту производственной практики.	6	3
2. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи.	6	3
3. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Планирование деятельности службы бронирования и продаж.	6	3
4. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или	6	3

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.		
	Виды работ: МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
5. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования	6	3
6. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи.	6	3
7. Планирование деятельности службы бронирования и продаж	Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6	3
8. Оформление документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	6	3
	Вид работ: МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного		

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

9. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6	3
10. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Создание отчетов по бронированию	6	3
11. Оформление гостей на поселение и выселение.	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6	3
12. Промежуточная аттестация	Защита дневника и отчета производственной практики преподавателю в форме дифференцированного зачета	6	3
		72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению практики

Реализация рабочей программы производственной практики осуществляется на гостиничных предприятиях г. Ростова-на-Дону и Ростовской области на основе прямых договоров с ОУ.

4.2 Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится преподавателями профессионального цикла концентрировано.

4.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели производственного обучения, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше чем, предусматривает ФГОС, высшее профессиональное образование по профилю специальности или профессиональную переподготовку и проходит обязательную стажировку на гостиничных предприятиях не реже 1 раза в три года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.

Итогом завершения производственной практики является защита дневника обучающегося. Результаты освоения производственной практики учитываются при прохождении квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

По завершении всех МДК и видов практик, входящих в состав профессионального модуля, проводится квалификационный экзамен по модулю с участием работодателей. Квалификационный экзамен проверяет способность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «продажи гостиничного продукта» и сформированность у него соответствующих компетенций.

Результатом освоения вида профессиональной деятельности по профессиональному модулю является решение «ВПД освоен с оценкой ___/не освоен», что и заносится в экзаменационную ведомость. В зачетную книжку вносится только положительное решение.

В результате прохождения производственной практики в рамках профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

Результаты обучения (освоенные в рамках ВПД)	Формы и методы контроля результатов обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация интереса к будущей профессии. Умение решать профессиональные задачи с применением различных контекстов.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Умение использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умение самостоятельно планировать задачи личного развития.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация эффективного умения взаимодействия в коллективе.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение использовать различные источники информации, включая электронные и информационно-коммуникационные технологии.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК-2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования гостиничных услуг	Итоговый/ письменный отчет -Демонстрировать результаты деятельности служб приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; -демонстрировать планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; -демонстрировать использование информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; -демонстрировать контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

ДОГОВОР
на прохождении производственной практики (практики по профилю специальности)
студентами ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

от «__» _____ 20__ г.

г.Ростов-на-Дону

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса» в лице директора _____, действующей на основании Устава и организация _____ в лице _____ заключили настоящий договор о нижеследующем:

§ 1

Колледж обязуется:

1. Направить на прохождение производственной практики (практики по профилю специальности) в организацию _____ следующих студентов _____ курса в количестве _____ человек по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

2. Осуществлять учебно-методическое руководство и контроль за выполнением студентами программы производственной практики (практики по профилю специальности).
3. Обеспечить руководителей практики от организации и студентов программами практики и графиком перемещений по этапам практики.
4. Постоянно проводить со студентами воспитательную работу, обеспечить соблюдение правил внутреннего распорядка организации.
5. Руководителями производственной практики (практики по профилю специальности) от техникума назначить _____

§ 2

Организация _____ обязуется:

1. Ответственность за организацию практики возложить на _____
2. Назначить руководителями практики от организации _____
3. На руководителей возлагается: предоставление студентам во время практики рабочих мест, отвечающих содержанию программы практики, установленным календарным графикам перемещения студентов по местам практики.
4. Обеспечить соблюдение продолжительности рабочего дня для студентов.
5. Обеспечить безопасные условия прохождения стажировки студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда.
6. Проведение инструктажа студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН:

**Министерство общего и профессионального образования
Ростовской области**

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Ростовской области
«Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

**ОТЧЕТ О ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ _____**

(наименование организации прохождения практики)

Выполнил студент группы _____

_____ ФИО студента

Дата сдачи отчета

" ___ " _____ 2023 г.

Дата проверки отчета

" ___ " _____ 2023 г.

Оценка _____

Проверил: преподаватель

_____ ФИО преподавателя

Ростов-на-Дону

2024/2025 учеб. год

День № _____

Выданное задание	Содержание выполненной работы	Оценка и /или замечания руководителя практики от организации
1.	1..... 2.....	