

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО
«Санаторий «Чувашиякурорт»
Ю.Л. Симунов
08.06.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»
Минобразования Чувашии
Шуканов Р.А.
приказ от 08.06.2023 г. № 309

ПРОГРАММА
производственной практики

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и
гостеприимства

(индекс и наименование дисциплин)

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Чебоксары 2023 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК


Протокол от от 08.06.2023 г. № 10

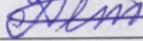
Председатель ЦК  /Семенова А.А./

Разработчики:

Зришкова А.Н. - преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза  Семенова А.А. , методист

Внешняя экспертиза  Петрова З.В., заместитель директора по учебной работе БПОУ "Чебоксарский медицинский колледж" Минздрава Чувашии

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики

В результате производственной практики обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

Код	Наименование общих компетенций
<i>ОК 01</i>	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>
<i>ОК 02</i>	<i>Использование современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
<i>ОК 03</i>	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</i>
<i>ОК 04</i>	<i>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе</i>
<i>ОК 05</i>	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>
<i>ОК 07</i>	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</i>
<i>ОК 09</i>	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i>
<i>ЛР 2.</i>	<i>Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</i>
<i>ЛР 3.</i>	<i>Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</i>

ЛР 4.	<i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</i>
ЛР 7.	<i>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i>

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практически й опыт	<ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказывать первую помощь;

	<ul style="list-style-type: none">– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;– программное обеспечение деятельности туристских организаций;– этику делового общения; основы делопроизводства.
--	---

1.2. Количество часов на освоение программы производственной практики:

всего - 72 часа.

Проводится промежуточная аттестация в форме зачета – 2 часа

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Коды общих и профессиональных компетенций, личностных результатов	Наименование разделов и тем производственной практики	Всего часов
1	2	3
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	24
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	24
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	22
ОК 01-ОК 05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Дифференцированный зачет	2
Всего:		72

3.2. Содержание программы производственной практики ПП.01

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей			
Тема 1.1. Организация приема, регистрации и размещения гостей.	Содержание:		
	1 Организация работы предприятия Ознакомление с предприятием: его типом, специализацией, профилем, местом расположения, контингентом обслуживания, режимом работы, ассортиментом предоставляемых услуг. Характеристика нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей. Разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; Проведение производственного инструктажа работников службы. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиницы. Планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы.	6	3
	2 Требования к обслуживающему персоналу Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.	6	3
	3 Системы и технологии службы приема и размещения Анализ системы и технологии службы приема и размещения гостиницы (неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные). Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	6	3
	4 Мотивация работников службы приема и размещения Системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения: преимущества и недостатки. Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения. Участие в проведении тренингов и производственного инструктажа работников службы. Контроль работы работников службы приема и размещения по охране труда на рабочем месте.	6	3
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Основные стандарты качества	Содержание:		
	5 Прием, регистрация и размещение различных категорий гостей Прием гостей в соответствии с правилами и порядком встреч и приема гостей. Контроль работы работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей.	6	3

обслуживания при приёме и выписке гостей		Регистрация гостей, прибывающих в отель. Контроль работы работников службы приема и размещения по регистрации гостей. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера. Категории и виды номеров. Прием, регистрация и размещение гостей, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными гостями.		
Тема 2.2. Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице	Содержание:			
	6	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице. Психология информирования гостя (понятие «читать гостя»). Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице. Особенности обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Анализ и характеристика современных средств безопасности в гостеприимстве.	6	3
Тема 2.3. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.	Содержание:			
	7	Обеспечение выполнения договоров Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов. Участие в разрешении конфликтных ситуаций при нарушении прав и невыполнении обязанностей сторон при оказании гостиничных услуг по договору. Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице, в т.ч. На иностранном языке. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Участие в разрешении «форс-мажорных обстоятельств» при оказании гостиничных услуг.	6	3
Тема 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки из гостиницы.	Содержание:			
	8	Оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги Организация отъезда и проводов гостей. Оформление и подготовка счетов гостей и производство расчета с ними за проживание. Организация услуги трансфера. Оформление и подготовка счетов гостей и производство расчета с ними за дополнительные услуги. Особенности расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги за рубежом. Расчёт с гостями и возврат им денежных средств.	6	3
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла				
Тема 3.1. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.	Содержание:			
	9	Взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	6	3
	10	Координация процесса ночного аудита Выполнение обязанностей ночного портье. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Оформление документов по начислению платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов. Координация процесса ночного аудита и передача дел по окончании смены. Контроль работы работников службы приема и размещения передаче работниками дел при окончании смены Организация работы службы консьержей и батлеров. Соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	6	3

Тема 3.2. Работа с информационной базой данных гостиницы.	Содержание:			
	11	Поддержание информационной базы данных, составление и обработка документации Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Составление и обработка документации в «ручную» для учета номерного фонда в гостинице. Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	6	3
	12	Составление документации при помощи ПЭВМ Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств, в том числе IC: Отель. Составление и оформление заказов на завтрак.	4	3
Дифференцированный зачет			2	2
Итого:			72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных ситуаций)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 организована на базовых предприятиях сферы туризма и гостеприимства города на основании договоров с работодателями.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: оборудование и инвентарь гостиничного предприятия.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст]: учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 240 с.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>

2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>

3. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

4. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

5. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения заданий для практики.

Раздел и/или тема	Результаты освоения производственной практики		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов в **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
Раздел 1	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Текущий	Оценка за выполнение практического задания	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Отчёт. Характеристика. Аттестационный лист	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 2	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Текущий	Оценка за выполнение практического задания	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Отчёт. Характеристика. Аттестационный лист	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 3	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Текущий	Оценка за выполнение практического задания	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Отчёт. Характеристика. Аттестационный лист	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
ПП.01	1,2,3	ОК 01-05, 07, 09 ПК 1.4 ЛР 2, 3, 4, 7	Промежуточный	Дифференцированный зачет	Задание для дифференцированного зачета	Ведомость промежуточной аттестации Ведомость оценки ОК,ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН *

1 – знания

2 - умения

3 - навыки

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми	Экспертное наблюдение за

<p>профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>актами</p>	<p>выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
--	--	--

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	Анкетирование Опросы Тестирования различного вида Индивидуальные беседы
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Наблюдение за поведением студентов
ЛР 4	Демонстрация интереса к будущей профессии; Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; Участие в исследовательской и проектной работе; Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.	Опрос Анкетирования Конкурсы профмастерства Творческие задания и анализ их выполнения Тестирования различного вида Индивидуальные беседы

ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
------	--	---