

Аннотация программы производственной практики ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности службы приёма и размещения»

Специальность 43.02.11 Гостиничное дело

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Место производственной практики дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика ПП 01.01 предусмотрена согласно учебного плана специальности после изучения профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Вид практики: Концентрированная

Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций, подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

Задачи производственной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
 - закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
 - развитие общих и профессиональных компетенций;
 - освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- приема заказов гостей и выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиницы;
- прием и регистрация гостей в гостинице;
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницы;
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Уметь/ уметь применять:

- определять: основные функции, состав персонала, организация рабочего места и стандартное оборудование;
- применять нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц;
 - стандарт технологии обслуживания: приема гостей, отъезда практиканта.
- гостя, прием групп, обслуживания иностранных граждан, гостевой сервис, прием сообщений;
 - стандарты поведения работников службы приема и размещения.
- стандарт телефонного этикета;

знать:

- особенностей организации деятельности службы приема и размещения современных отелях;
 - численность, состав и задачи службы;
 - функции сотрудников службы; обязанности и ответственность портье.
 - особенность охраны труда портье и технику безопасности в гостинице;
 - оборудование технологию работы службы портье;
 - виды документации службы приема и размещения;
 - функции и этапы работы портье;
 - порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице;
 - правила расчетов с клиентами;
 - правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.
- виды возможных нарушений в работе портье и меры дисциплинарного воздействия в соответствии требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы;
- правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д.

Формы контроля: дифференцированный зачет.

Требования к результатам производственной практики:

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач

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 учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план производственной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по УП	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>ПМ. 01 организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения</p>	<p>72</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Планирование деятельности службы приема и размещения; - Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале <ul style="list-style-type: none"> - Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; - Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; - Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - Координация деятельности подчиненных; - Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - Управление конфликтными ситуациями в службе приема и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - Организация и контроль 	<ul style="list-style-type: none"> - Инструктаж по охране труда на рабочем месте. - Организационно-управленческая деятельность; - Организация рабочего места службы приема и размещения; - Услуги и пожелания гостей; - График загрузки номеров - Работа с категориями Гостей; - Прием и размещение иностранных граждан; - Системы бронирования, расчет с гостем; - Подготовка счетов за проживание; - Общение с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения на иностранном языке. - Стандарты обслуживания, программы лояльности, охрана труда на рабочем месте.

			соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	
			Дифференцированный зачет	

Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников приёма и размещения	
Раздел 1. Практический опыт в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка навыков планирования потребности материальных ресурсов и персонале службы, проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников. Распределение обязанностей и определение степени ответственности сотрудников Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения
Тема 1.2. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.	- Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия.
Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	
Тема 2.1 отработка навыков работы сотрудников службы приёма и размещения	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 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. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Тема 2.2 Технология поведения персонала в конфликтных ситуациях	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения.

в службе приёма и размещения	Координация деятельности подчиненных сотрудников и взаимодействие со службами гостиницы Разработка правил предоставления гостиничных услуг
Раздел 3. Практический опыт в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	
Тема 3.1 Работа с АСУ (автоматизированной системой управления)	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест. - Отработка навыков работы с информационной базой данных о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
Тема 3.2 Расчет стоимости за пользование дополнительными услугами	<ul style="list-style-type: none"> - Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. - Составление и обработка необходимой документации по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
Тема 3.3. Работа с определенной категорией гостей	<ul style="list-style-type: none"> - Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей - Проведение работ по оформлению VIP-гостей - Проведение работ по оформлению туристских групп. - Проведение работ по оформлению корпоративных гостей; - Отработка навыков регистрации иностранных граждан - Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
Тема 3.4. Безопасность гостей	<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>
Раздел 4. Приемка номера и передача дежурства в конце смены	
Тема 4.1 правила и нормативы работы ночного аудита гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - Составление проекта договора между гостиницей и клиентом; - Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями - Оформление и подготовка счетов гостей. - Оформление документации о порче имущества гостиницы; - Оформление возврата денежных средств; - Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. - Отработка навыков выполнения ночного аудита и передачи дел по смене - Отработка навыков работы с информационной базой для ночного аудита

Форма проведения аттестации по практике: дифференцированный зачет.

Список основной литературы

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/496808>(дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.