

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 02 ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1. Область применения программы

Программа производственной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) прием, размещение и выписка гостей по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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. Рабочая программа практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
3. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

2. Цели практики: формирование у обучающихся профессиональных компетенций.

3. Требования к результатам практики: результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения производственной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО 1. планирования деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПО 2. Организации и стимулирования деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; разработки операционных процедур и стандартов служб предприятий туризма и гостеприимства; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПО 3. контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для поддержания требуемого уровня качества

уметь:

У1. планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

У2. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных служб предприятий туризма и гостеприимства, в т.ч. на иностранном языке;

У3. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных служб предприятий туризма и гостеприимства;

У4. проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников служб предприятий туризма и гостеприимства;

У5. организовывать процесс работы служб предприятий туризма и гостеприимства в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами предприятия;

У6. контролировать работу сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

У7. контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания

и регламентов служб предприятий туризма и гостеприимства;

знать:

- методы планирования труда работников служб предприятий туризма и гостеприимства; структуру и место служб предприятий туризма и гостеприимства в системе управления предприятием;
- принципы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства;
- методiku определения потребностей служб предприятий туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений служб предприятий туризма и гостеприимства; функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных предприятий туризма и гостеприимства;
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу служб предприятий туризма и гостеприимства;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

4. Формы контроля: дифференцированный зачет.

5. Количество часов на освоение программы производственной практики: всего 36 часов, в том числе в рамках освоения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» учебная практика практика 36 часов.

6. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, в непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; • Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); • Полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в проведении учебной и производственной практик</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Правильность базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; • Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; • Знание методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; • работа с информационной базой данных гостиницы; применения 	

<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<ul style="list-style-type: none"> •организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; •проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы; •организация системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; •организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> •результатов работы на практических занятиях; •результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; •результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>
---	---	--

<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; •контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> •результатов работы на практических занятиях; •результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; •результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи. 	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития 	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг. 	Экспертная оценка выполнения заданий.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. 	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> знать и применять нормативные документы на государственном и иностранном языке к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов. 	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики.

<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Знание истории и традиционных российских духовно-нравственных ценностей; Знание и умение применять стандарты антикоррупционного поведения; Готовность руководствоваться знаниями в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>• проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;</p>	<p>уметь использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья Уметь поддерживать необходимый уровень физической подготовки;</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики.</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>знать и применять нормативные документы на государственном и иностранном языке</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики.</p>

7. Информационное обеспечение обучения

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538277>
2. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей серия учебников ФУМО 43.00.00 "Сервис и туризм" : Учебник / Н.А. Зубкова — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409> . — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 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/2073488> . – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542581> Там же:
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 162 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прилож.: с. 117-146. - Библиогр.: с. 147-159. - ISBN 978-5-507-47199-7 : 938 р. 30 к. - Текст : непосредственный.
7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Г. Радыгина. - 2-е изд., испр. и доп. - Саратов : Профобразование, 2023. - 162 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 159-162. - ISBN 978-5-4488-1661-1 - Текст : непосредственный.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>
9. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>