**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И наукиСамарской области**

**государственное Бюджетное профессиональное   
образовательное учреждение самарской области**

**«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И**

**РАЗМЕЩЕНИЯ**

**43.02.14.Гостиничное дело**

***социально-экономический профиль***

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**Самара, 2023 г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОДОБРЕНО  Предметно - цикловой  (методической) комиссией  Председатель:  Е.А. Каргопольцева  . |  |  |
|  |  |  |

**Составитель:**Сурайкина Е.А., преподаватель ГБПОУ «ПГК».

**Рецензент:** Дерявская С.Н., методист ГБПОУ «ПГК».

Методические рекомендации по организации и прохождению учебной практики являются частью учебно-методического комплекса (УМК) ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Методические рекомендации определяют цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения учебной практики студентами, содержат требования по подготовке отчета о практике.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

В электронном виде методические рекомендации размещены на файловом сервере колледжа по адресу: *указать адрес на сервере колледжа и/или на сайте.*

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ 4

1 Цели и задачи практики 6

2 Содержание практики 8

3 Организация и руководство практикой 10

4 Требования к оформлению отчета 11

ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма титульного листа отчета 13

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Шаблон внутренней описи 14

ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма дневника учебной практики 15

ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам учебной практики 17

# ВВЕДЕНИЕ

**Уважаемый студент!**

Учебная практика является составной частью профессионального модуля ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Требования к содержанию практики регламентированы:

* Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности43.02.14 «Гостиничное дело»;
* учебными планами специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
* рабочей программойПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
* требованиями к конкурсным заданиям чемпионатов WSпо компетенции «Администрирование отеля»,утвержденными правлением Союза (Протокол №22 от 22.08.2018г.) и одобренными Экспертным советом при Союзе «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»;
* настоящими методическими указаниями.

Учебная практика направлена на приобретение Вами первоначального практического опыта для последующего освоения общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) по виду профессиональной деятельности ВПДОрганизация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Прохождение практики повышает качество Вашей профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы.

Учебная практика организуется и проводится в компьютерном кабинете колледжа.

В процессе прохождения практики Вам необходимо выполнить практические задания, подготовить отчет по учебной практике.

Итоговая оценка по учебной практике выставляется на основе результатов выполнения практических заданий по ходу практики, а также на основании подготовленного отчета по учебной практике.Студенты, успешно прошедшие практику, получают «дифференцированный зачет».

Настоящие методические рекомендации предназначены для того, чтобы помочь Вам подготовить отчет по учебной практике.

Прохождение учебной практики является **обязательным условием** обучения.

**Обращаем Ваше внимание:**

* прохождение учебной практики является **обязательным условием** обучения;
* обучающиеся, успешно прошедшие учебную практику, получают «дифференцированный зачёт» и допускаются к производственной практике.

**Желаем Вам успехов!**

# 1ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Учебная практика является составной частью образовательного процесса по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и имеет большое значение при формировании вида профессиональной деятельности ВПДОрганизация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

**Цель учебной практики** –приобретение первоначального практического опыта повиду профессиональной деятельности ВПДОрганизация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

**Задачи учебной практики**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля, обучающийся должен**иметь первоначальный практический опыт:**

* в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Содержание заданий УП ориентировано на подготовку студентов к демонстрационному экзамену в части отработки умений:

|  |  |
| --- | --- |
| Умение 1 | планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; |
| Умение 2 | проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; |
| Умение 3 | выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; |
| Умение 4 | организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; |
| Умение 5 | контролировать работу работников 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. |

**Подготовка к освоению профессиональных компетенций (ПК):**

*Таблица 1*

| **Код ПК** | **Название ПК** |
| --- | --- |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальныхресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещенияв соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

**Подготовка к освоению общих компетенций (ОК):**

*Таблица 2*

| **Код ОК** | **Название ОК** |
| --- | --- |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| 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 традиционных 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 поддержание 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 |

# 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать первоначальный опыт практической деятельности и отработать необходимые умения, а также подготовит к освоению ПК, будет способствовать формированию общих компетенций (ОК) в процессе учебной практики по виду профессиональной деятельности ВПД Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

**Название вида учреждения (и/или организации, предприятия)**

**Задания учебной практики**

*Таблица 3*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание заданий** | **Коды,**  **формируемых умений, опыта** | **Комментарии по выполнению задания** |
|  | **Решение практических задач по планированию** потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах иперсонале. | У1, У2, У3 | **В ходе практики необходимо отработать:**   * приемы организации рабочего места службы приема иразмещения; * выяснение потребности и пожелания гостя относительноуслуг.   **В отчете необходимо представить следующие документы:**   * должностная инструкция сотрудника службы приема и размещения; * организационная структура малой гостиницы (до 15 номеров) и крупной гостиницы (более 100 номеров). |
|  | **Решение практических задач по организации** деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | У4 | **В ходе практики необходимо отработать:**   * навыки предоставления информации о гостиничных услугах и правилах безопасности во время проживания; * навыки общения с гостями в процессе приема, регистрации и размещения гостей, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностногообщения; * навыки применения профессиональных программ для приема, регистрации и выпискигостей; * навыки проведения работ по оформлению гостей (VIP-гостей, туристских групп); * навыки регистрации иностранных граждан; * оформления и подготовки счетовгостей; * навыки начисления и осуществления расчетов сгостями.   **В отчете необходимо представить следующие документы:**   * стандарт поведения и внешнего вида сотрудника службы приема и размещения; * стандарт приема и регистрации гостя / туристских групп / иностранных туристов; * стандарт телефонных переговоров службы приема и размещения; * стандарт решения конфликтных ситуаций службы приема и размещения; * документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги. |
|  | **Решение практических задач по** контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | У5 | **В ходе практики необходимо отработать:**   * контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (подоговору); * взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; * навыки работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).   **В отчете необходимо представить следующие документы:**   * документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров; * договор между гостиницей с сторонней организацией на оказание дополнительных услуг. |
|  | Оформление дневника практики |  | Приложение В. |

# 3 ОРГАНИЗАЦИЯИРУКОВОДСТВОПРАКТИКОЙ

Руководителем практики является преподаватель.

**3.1 Основные права и обязанности****обучающихсяв период прохождения практики**

Вы **имеете право** по всем вопросам, возникшим в процессе учебной практики, обращаться к руководителю практики и/или заведующему отделением.

**В процессе прохождения учебной практики Вы должны:**

* ежедневно посещать занятия по учебной практике;
* выполнять практические задания;
* соблюдать дисциплину, правила техники безопасности, пожарной безопасности, учебной санитарии, выполнять требования внутреннего распорядка колледжа;
* ежедневно вносить записи в свои дневники практики в соответствии с выполненной работой за учебный день;
* выполнить итоговую работу.

**По завершению практики Вы должны:**

* представить отчет по практике руководителю практики, оформленный в соответствии с требованиями, указанными в данных методических рекомендациях по практике;
* предоставить зачетную книжку для выставления оценки за учебную практику.

# 4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями, изложенными в настоящих методических рекомендациях.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

*Таблица 4*

| **№**  **п/п** | **Расположение материалов в отчете** | **Примечание** |
| --- | --- | --- |
|  | Титульный лист | Шаблон в приложении А |
|  | Внутренняя опись документов, находящихся в деле | Шаблон в приложении Б |
|  | Дневник практики | Шаблон в приложении В  Заполняется ежедневно. Оценки за работу руководитель практики ставит в журнал |
|  | Аттестационный лист-характеристика | Шаблон в приложении Г  Аттестационный лист-характеристика является обязательной составной частью отчета по практике.  Он заполняется руководителем практики по ее итогам. Отсутствие оценок за выполнение практических заданий в ходе практики не позволит Вам получить итоговую оценку по практике, и тем самым Вы не будете допущены до квалификационного экзамена по ПМ |

**Требования к оформлению текста отчета**

1. Отчет пишется:

* от первого лица;
* оформляется на компьютере шрифтом TimesNewRoman;
* поля документа: нижнее – 2,5 см; верхнее – 2 см; левое – 3 см; правое – 1,5 см;
* отступ первой строки – 1,25 см;
* размер шрифта - 14;
* межстрочный интервал - 1,5;
* расположение номера страниц - снизу по центру арабскими цифрами, размер шрифта – 12 пт, нумерация автоматическая, сквозная;
* нумерация страниц на первом листе (титульном) не ставится;
* верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дату составления отчета.

1. Каждый отчет выполняется индивидуально.
2. Текст отчета должен занимать не менее 6 страниц.
3. Содержание отчета формируется в скоросшивателе.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма титульного листа отчета

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЧЕТ**

**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**43.02.14. Гостиничное дело**

|  |
| --- |
| **Обучающегося гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Фамилия, И.О.) |
|  |
| **Руководитель практики**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (Фамилия, И.О.) |
| **Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Самара, 2019 г.**

# ПРИЛОЖЕНИЕ Б Шаблон внутренней описи

**ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ**

**документов, находящихся в отчете**

студента (ки) гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование документа | Страницы |
|  | Дневник |  |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ А Название приложения |  |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ Б Название приложения |  |
|  | Аттестационный лист-характеристика. |  |

00.00.20\_\_ г.

***Примечание для обучающихся:****внутренняя опись документов располагается после титульного листа и содержит информацию о перечне материалов отчета, включая приложения.*

.

# ПРИЛОЖЕНИЕ В

# Форма дневника учебной практики

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ДНЕВНИК**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**43.02.14. Гостиничное дело**

Студента (ки) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Фамилия, И.О., номер группы*

Руководитель практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Фамилия И.О.*

**Самара, 2019**

**Внутренние страницы дневника учебной практики**

*(количество страниц зависит от продолжительности практики)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дни**  **недели** | **Дата** | **Описание**  **ежедневной работы** |
| 1 | 2 | 3 |
| **понедельник** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **вторник** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **среда** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **четверг** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **пятница** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

# ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам учебной практики

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

Обучающийся\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*ФИО обучающегося № курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г. по \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

по ПМ **ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

*название ПМ*

учебная практика проводилась в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*название лаборатории, мастерской, учебного кабинета Колледжа*

За период прохождения практики обучающийся посетил \_\_\_\_\_\_\_\_ дней, по уважительной причине отсутствовал \_\_\_\_\_\_\_ дней, пропуски безуважительной причине составили \_\_\_\_\_\_ дней.

Обучающийся соблюдал/не соблюдал дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка *(нужное подчеркнуть).*

Отмечены нарушения дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики обучающийсявыполнил следующие задания (виды работ):

Сводная ведомость работ, выполненных в ходе учебной практики

| **Задания (виды работ), выполненные в ходе учебной практики** | **Код умения, практического опыта** |
| --- | --- |
| **Решение практических задач по планированию** потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:   * приемы организации рабочего места службы приема иразмещения; * выяснение потребности и пожелания гостя относительноуслуг.   **В отчете необходимо представить следующие документы:**   * должностная инструкция сотрудника службы приема и размещения;   организационная структура малой гостиницы (до 15 номеров) и крупной гостиницы (более 100 номеров). | У1, У2, У3 |
| **Решение практических задач по организации** деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы:   * навыки предоставления информации о гостиничных услугах и правилах безопасности во время проживания; * навыки общения с гостями в процессе приема, регистрации и размещения гостей, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностногообщения; * навыки применения профессиональных программ для приема, регистрации и выпискигостей; * навыки проведения работ по оформлению гостей (VIP-гостей, туристских групп); * навыки регистрации иностранных граждан; * оформления и подготовки счетовгостей; * навыки начисления и осуществления расчетов сгостями. | У4 |
| **Решение практических задач по** контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества:   * контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (подоговору); * взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; * навыки работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | У5 |
| Оформление дневника практики |  |

Положительные стороны прохождения практики:

Замечания по прохождению практики и составлению отчета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Средний балл за выполнение  практических занятий в ходе  учебной практики | Оценка за выполнение итоговой работы | **Итоговая оценка по практике** |
|  |  |  |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись И.О. Фамилия*

\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г.