

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020г. №885/390, рабочей программы профессионального модуля.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАССМОТРЕНО**

на заседании кафедры

«Туризм, гостиничный сервис и экономика»

Протокол №1 от «14» октября 2021 г.

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2021г.

© Смирнова А.Ю., 2021г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида деятельности (ВД): **организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.**

**1.2. Цели и задачи учебной практики:** формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по основному виду деятельности:

ВД	Умения
организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"><li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li><li>– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li><li>– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li><li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li><li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению;</li><li>– по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</li></ul>
	<p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li><li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li></ul>

## 1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.01 - 72 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
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
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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Кол-во часов
1	2	3	4	5
	<b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	<b>МДК.01.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения  <b>МДК 01.02</b> Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	72	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6
	<i>Всего часов:</i>	72		

### 3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики	Содержание	Объем часов на учебную практику	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		72	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>			
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>			
<b>МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>			
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>Виды работ:</b> Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	<b>Содержание</b> 1 Изучение службы приема и размещения: цели, основные функции службы бронирования. 2 Изучение организационной структуры службы приема и размещения (состав службы). 3 Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.	6	2 2 2
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	<b>Содержание</b> 1 Изучение видов гостиничных услуг, предлагаемых гостю. 2 Характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	6	2 2
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	<b>Содержание</b> 1 Оформление бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания. 2 Заполнение анкеты по форме № 1- Г. 3 Заполнение карты гостя по форме № -4 Г.	6	2 2 2
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	<b>Содержание</b> 1 Изучение правил встречи, приема, и регистрации гостей на иностранном языке. 2 Изучение правил размещения гостей, групп, корпоративных гостей на иностранном языке. 3 Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения иностранных граждан.	6	2 2 2
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	<b>Содержание</b> 1 Изучение профессиональной автоматизированной программы. 2 Изучение правил работы со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления 3 Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6	2 2 2
Проведение работ по оформлению	<b>Содержание</b>	6	

гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	1	Организация приёма гостей.	6	2
	2	Изучение порядка регистрации документов.		2
	3	Изучение особенностей обслуживания VIP гостей, корпоративных гостей, групп, иностранных граждан.		2
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Изучение порядка расчетов с иностранными гостями.	6	2
	2	Изучение организации отъезд и проводы иностранных гостей		2
3	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах с иностранными гражданами.	2		
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами.	6	2
	2	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения туроператорами.		2
3	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с иными сторонними организациями.	2		
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Информирование гостя об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей.	6	2
	2	Информационная папка для гостя.		2
3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2		
Оформление и подготовка счетов гостей.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Составление алгоритма: - процедуры выезда гостя, - процедуры выписки гостя.	6	2
	2	Составление порядка расчета за проживание		2
3	Составление порядка расчета за дополнительные платные услуги.	2		
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Подготовка и проведение операций расчета. Изучение правил оформления счетов.	6	2
	2	Изучение способов оплаты в гостиницах, оформление счетов.		2
3	Изучение основных способов оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2		
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1	Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице.	6	2
	2	Изучение службы ночного аудита: цели, основные функции службы. Изучение основных обязанностей сотрудников вечерней смены приема.		2
3	Изучение обязанностей ночного портье.	2		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>				



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

**Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения,** оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- персональный компьютер с выходом в Интернет;
- интерактивная доска (учебная доска);
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

**Тренажер, тренажерный комплекс: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- копировальный аппарат;
- магнитная доска;

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- мультимедийное оборудование (экран, проектор, персональный компьютер, звуковые колонки, принтер);
- компьютеры по количеству посадочных мест.

Учебная практика может проводиться в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), на основании договоров о практической подготовке, заключаемых между Колледжем и каждой профильной организацией, куда направляются обучающиеся.

### **4.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится концентрированно.

### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Руководство учебной практикой осуществляют педагогические работники, а также работники организаций направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направлении деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по виду профессиональной деятельности)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению;</li> <li>– по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике</li> <li>– оценка защиты отчета по учебной практике</li> </ul>
<b>Иметь практический опыт в:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul>	