

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, 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»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Смирнова А.Ю., 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **предоставление гостиничных услуг.**

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
предоставление гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none">- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;- контролировать последовательность применения подчиненными;- требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием. <p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none">- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

	<ul style="list-style-type: none">- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
--	--

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.02 - 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 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
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, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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
	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4	МДК.02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса МДК 01.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	72	<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому приезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>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). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов,</p>	6 6 6 6 6 6 6

		хранения багажа в камерах хранения.	
		Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона.	6
		Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	6
		Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6
		Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6
		Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6
		Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
	Всего часов:	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
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		72	
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса.			
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.			
МДК.02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса			
МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса			
МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		6	
Виды работ: Отработка приемов организации рабочего места 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.	Содержание		6
	1	Изучение службы приема и размещения: цели, основные функции службы бронирования.	2
	2	Изучение организационной структуры службы приема и размещения (состав службы).	2
	3	Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.	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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	Содержание		6
	1	Изучение видов гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Использование техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	2
Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроперато-	Содержание		6
	1	Изучение правил встречи, приема, и регистрации гостей на иностранном языке.	2

рами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2	Изучение правил размещения гостей, групп, корпоративных гостей на иностранном языке.		2
	3	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения иностранных граждан.		2
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). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	Содержание		6	
	1	Оформление бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания.	6	2
	2	Заполнение анкеты по форме № 1- Г.		2
	3	Заполнение карты гостя по форме № -4 Г.		2
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	Содержание		6	
	1	Изучение профессиональной автоматизированной программы.	6	2
	2	Изучение правил работы со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления		2
	3	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		2
Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	Содержание		6	
	1	Организация приёма гостей.	6	2
	2	Изучение порядка регистрации документов.		2
	3	Изучение особенностей обслуживания VIP гостей, корпоративных гостей, групп, иностранных граждан.		2
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования	Содержание		6	
	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

депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.				
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона.	Содержание		6	
	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
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Содержание		6	
	1	Информирование гостя о бронировании, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей.	6	2
	2	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		2
	3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.		2
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	Содержание		6	
	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
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по	Содержание		6	
	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

бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.				
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	Содержание		12	
	1	Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице.	6	2
	2	Изучение различных ситуаций при расчете с клиентами. Изучение порядка расчетов.		2
	3	Изучение обязанностей ночного портье.		2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты:

- иностранного языка;
 - информационных технологий в профессиональной деятельности;
 - менеджмента и управления персоналом;
 - основ маркетинга;
 - правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
 - экономики и бухгалтерского учета;
 - инженерных систем гостиницы;
 - предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
 - организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
 - организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, оснащенные оборудованием:
 - посадочные места по количеству обучающихся;
 - рабочее место преподавателя;
 - дидактические пособия;
 - программное обеспечение;
 - видеофильмы по различным темам;
- техническими средствами:
- видеооборудование (мультимедийный проектор, интерактивная доска);
 - экран, проектор, магнитная доска;
 - компьютеры по количеству посадочных мест;
 - профессиональные компьютерные программы.

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 направление 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, направление 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.

Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по виду профессиональной деятельности)	Формы и методы контроля и оценки результатов обуче- ния
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none">- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;- контролировать последовательность применения подчиненными;<ul style="list-style-type: none">– требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.	<ul style="list-style-type: none">– наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике– оценка защиты отчета по учебной практике

Иметь практический опыт в:

- оценке и планировании потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведении вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределении обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планировании текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроле выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействии со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управлении конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулировании подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контролю соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.