

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.01
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

*Внесены изменения в соответствии
с Приказом Минпросвещения России
от 1 сентября 2022 г. N 796 в части ОК,
обновлена литература*

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 11 от «13» июня

р.п. Красные Баки
2021 г.

Содержание:

Паспорт программы учебной практики	стр. 4
Результаты освоения программы учебной практики	стр. 6
Тематический план и содержание учебной практики	стр. 7
Условия реализации программы учебной практики	стр.10
Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	стр.12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии: 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения специальности 43.02.14 Гостиничное дело и одного из основных видов 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 профессионального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения ППСЗ по основному виду профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам деятельности обучающихся должен уметь:

ВПД	Требования к практическому опыту и умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<p>иметь практический опыт:</p> <p>планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>уметь:</p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p>

	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>контролировать работу 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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p>
--	---

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ 01. –144 часа, в том числе практическая подготовка - 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата освоения практики
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

Код	Наименование общих компетенций
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

Личностные результаты реализации программы воспитания

Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

ЛР 15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16	Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности
ЛР 17	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР 18	Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики в рамках ПМ. 01

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Код ПК	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов практической подготовки
1	3	4	5
ПК 1.1	Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тема 1. Организация работы сотрудников службы приема и размещения.	24
ПК 1.2		Тема 2. Прием, регистрация и размещение гостей.	52
		Тема 3. Организация сопровождения гостей в номер.	16
		Тема 4. Решение конфликтных ситуаций с гостями.	22
		Тема 5. Начисления и осуществления расчетов с гостями.	12
ПК 1.3	Осуществление контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Тема 6. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.	12
		Дифференцированный зачет	6
		Итого:	144

3.2. Содержание учебной практики в рамках освоения ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов практической подготовки
1	2	3
<p>Тема 1. Организация работы сотрудников службы приема и размещения.</p>	<p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Изучение должностных инструкций (функция и обязанностей) сотрудников службы приема и размещения. Построение структуры управления службы приема и размещения. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Определение потребности в материальных ресурсах и персонале. Разработка, проведение тренингов и производственных инструктажей. Организация работы сотрудников службы приема и размещения в соответствии со стандартами гостиницы. Построение системы стимулирования и дисциплинирования ответственности. Телефонные переговоры.</p>	24
<p>Тема 2. Прием, регистрация и размещение гостей.</p>	<p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей, в том числе на иностранном языке. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Прием и регистрация индивидуальных клиентов. Прием и регистрация туристских групп. Прием и регистрация корпоративных клиентов. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP – персон; Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Оформление необходимых документов, в том числе на иностранном языке.</p>	52

Тема 3. Организация сопровождения гостей в номер. Процедура заселения.	Отработка процесса сопровождения и поселения гостя в номер.	16
Тема 4. Помощь гостям во время их пребывания.	Решение конфликтных ситуаций с гостями, в том числе на иностранном языке. Решение экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле. Предоставление туристической информации.	22
Тема 5. Начисления и осуществления расчетов с гостями.	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Оформление счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов, в том числе на иностранном языке. Составление и обработка необходимой документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	12
Тема 6. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.	Осуществление контроля над оказанием услуг, предоставляемых в гостиницах. Аудит в гостинице.	12
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		6
Итого		144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения:

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Проектор, Интерактивная доска, ноутбук, компьютеры с программным обеспечением Microsoft Office и выходом в интернет, автоматизированная система управления отелем Fidelio, электронная база «Консультант +».

Тренажерный комплекс Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования

Стойка-ресепшн, компьютер в сборе, автоматизированная система управления отелем Fidelio, интерактивная доска, мультимедийный проектор, детектор валют, МФУ с функцией факсимильной связи, телефон; настенные часы; компьютеры в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть; шкаф для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 18 ноября 2020. № 1853)

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция).

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, учебник для СПО/ М.А.Ёхина - изд.,стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2018.

2 Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

Дополнительные источники:

1. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-

7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517469>

2. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для вузов / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09259-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514834>

Журналы периодического издания:

1. «Гостиничное дело»

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля и реализуется концентрированно в несколько периодов в рамках ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения». Во время прохождения, обучающиеся составляют отчет по учебной практике, в соответствии с рабочей программой и видами работ.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования обеспечивается преподавателями специальных дисциплин, имеющими высшее образование, соответствующее профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики.

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой учебной практики и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет.

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении учебной результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- Правильность составления и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- правильность оформления и ведения документации, бланков, актов. - правильность выполнения приемов организации рабочего места службы приема и размещения	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	-эффективность выполнения работ при приеме и размещению; - качественное оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет

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	Самостоятельно выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Экспертная оценка результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения:
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Самостоятельно осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- при выполнении работ по учебной практике; - при выполнении индивидуальных заданий;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Самостоятельно планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Экспертная оценка результатов активности обучающегося в образовательном процессе и профессиональной деятельности в ходе различных этапов практики Оценка
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	межличностного общения обучающегося в процессе освоения
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Правильно, тактично осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	образовательной деятельности Экспертная оценка результатов использования обучающимся

<p>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;</p>	<p>Выполнять требования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных заданий, работ по учебной практике</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдать последовательность действий в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики</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 в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	