

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	<b>иметь практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. 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; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества <b>уметь:</b> 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>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. Дифференцированный зачет	12 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
Тема 1. Организация работы сотрудников службы приема и размещения.	<p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>Изучение должностных инструкций (функция и обязанностей) сотрудников службы приема и размещения.</p> <p>Построение структуры управления службы приема и размещения.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Определение потребности в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Разработка, проведение тренингов и производственных инструктажей.</p> <p>Организация работы сотрудников службы приема и размещения в соответствии со стандартами гостиницы.</p> <p>Построение системы стимулирования и дисциплинирования ответственности.</p> <p>Телефонные переговоры.</p>	24
Тема 2. Прием, регистрация и размещение гостей.	<p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей, в том числе на иностранном языке.</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>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;</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>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
<b>ПК 1.1</b> 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
<b>ПК 1.2</b> 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 место службы приема и размещения	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет
<b>ПК 1.3</b> 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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
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>	