

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.02
ПМн.02В ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор ООО «История-НН»
Ю.И. Лебедев



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ НО «КБЛК»
Е.А. Мальшев



р.п. Красные Баки
2023г.

Рабочая программа учебной практики УП. 02 профессионального модуля ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж».

Разработчики: Ю.С. Дубицкая, преподаватель.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 11 от «13» июня 2023г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол №__ от «__»_____20__ г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол №__ от «__»_____20__ г.

Содержание:

| | |
|---|---------|
| Паспорт программы учебной практики | стр. 4 |
| Результаты освоения программы учебной практики | стр. 8 |
| Тематический план и содержание учебной практики | стр. 10 |
| Условия реализации программы учебной практики | стр. 15 |
| Контроль и оценка результатов освоения учебной практики | стр. 21 |

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 специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и основного вида деятельности (ВД) «Предоставление гостиничных услуг».

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг ППСЗ по основному виду деятельности «Предоставление гостиничных услуг» для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по виду деятельности «Предоставление гостиничных услуг» обучающихся должен уметь:

| ВД | Требования к практическому опыту и умениям |
|----------------------------------|---|
| Предоставление гостиничных услуг | владеть навыками: <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;– 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;– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; |

- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь:

- 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;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. |
|--|--|

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМн 02В – 216 часов, в том числе практическая подготовка - 216 часов.

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 деятельности (ВД) «Предоставление гостиничных услуг» необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

| Код | Наименование результата освоения практики |
|--------|---|
| 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 |

| 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 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |

Личностные результаты

| | |
|-------------|---|
| ЛР 3 | Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней. |
| ЛР 6 | Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации |

| | |
|--|--|
| ЛР 8 | Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
| ЛР 13 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями | |
| ЛР 16 | Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях |
| ЛР 17 | Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса | |
| ЛР 21 | Соблюдающий этические нормы поведения и общения |

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики в рамках ПМн 02В

Предоставление гостиничных услуг

| Код ПК ОК ЛР | Виды работ | Наименования тем учебной практики | Количество часов практической подготовки |
|--|--|--|--|
| 1 | 3 | 4 | 5 |
| ПК 2.1 - 2.3 ОК 01, 02, 03, 04, 05, 09 ЛР 3, 6, 8, 13, 16, 17, 21 | Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | 24 |
| | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; Оформление бронирования различными способами. | Тема 2. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 24 |
| | Предоставление туристической информации. Оформление текущей и отчетной документации. | Тема 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 22 |
| | Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Взаимодействие с другими службами отеля Создание отчетов по бронированию | | |
| | Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы | Тема 4. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 22 |
| | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки, прием, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление текущей и отчетной документации | Тема 5. Проведение различных видов уборочных работ Тема 6. Предоставление услуг хранения ценных вещей | 24 24 |

| | | | |
|--|---|---|------------|
| | <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> | | |
| | <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Организация рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выявление потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Оформление текущей и отчетной документации.</p> <p>Общение с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей, в том числе и на иностранном языке.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Начисление и осуществление расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.</p> | <p>Тема 7. Прием, регистрация и размещение гостей.</p> | <p>24</p> |
| | | <p>Тема 8. Организация сопровождения гостей в номер. Процедура заселения.</p> | <p>24</p> |
| | | <p>Тема 9. Начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> | <p>22</p> |
| | | <p>Дифференцированный зачет</p> | <p>6</p> |
| | | <p>Итого:</p> | <p>216</p> |

3.2. Содержание учебной практики в рамках освоения ПМн 02В Предоставление гостиничных услуг

| Наименование тем учебной практики | Содержание учебных занятий | Количество часов практической подготовки |
|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> | 24 |
| Тема 2. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> | 24 |

| | | |
|--|--|----|
| | Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам | |
| Тема 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 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. | 22 |
| Тема 4. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Составление актов на списание инвентаря и оборудования Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Оформление документов на забытые вещи Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей | 22 |
| Тема 5. Проведение различных видов уборочных работ | Проведение различных видов уборочных работ 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 | 24 |
| Тема 6. Предоставление услуг хранения ценных вещей | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | 24 |

| | | |
|---|--|------------|
| <p>Тема 7. Прием, регистрация и размещение гостей.</p> | <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 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.</p> | <p>22</p> |
| <p>Тема 8. Организация сопровождения гостей в номер. Процедура заселения.</p> | <p>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). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> | <p>24</p> |
| <p>Тема 9. Начисления и осуществления расчетов с гостями</p> | <p>Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> | <p>24</p> |
| <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p> | | <p>6</p> |
| <p>Итого</p> | | <p>216</p> |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование кабинета «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
|---|--|--|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | посадочные места по количеству обучающихся | Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья |
| 2 | доска учебная | Маркерная, электронная |
| 3 | программное обеспечение | Microsoft Office |
| 4 | рабочее место преподавателя | Стол, стул, кафедра, персональный компьютер |
| II Технические средства | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель) | мультимедийный проектор, интерактивная доска |
| 2 | компьютеры по количеству посадочных мест | на подгруппу |
| 3 | профессиональные компьютерные программы | Информационно-правовая система Гарант (версия серверная) |
| III Демонстрационные учебно-наглядные пособия | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | дидактические пособия | Раздаточный материал по темам |

Оборудование кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»

| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
|---|--|--|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | посадочные места по количеству обучающихся | Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья |
| 2 | доска учебная | Маркерная, электронная |
| 3 | программное обеспечение | Microsoft Office |
| 4 | рабочее место преподавателя | Стол, стул, кафедра, персональный компьютер |
| II Технические средства | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель) | мультимедийный проектор, интерактивная доска |
| 2 | компьютеры по количеству посадочных мест | на подгруппу |
| 3 | профессиональные компьютерные программы | Информационно-правовая система Гарант (версия серверная) |

| | | |
|--|-----------------------|-------------------------------|
| III Демонстрационные учебно-наглядные пособия | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | дидактические пособия | Раздаточный материал по темам |

Оборудование кабинета «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
|---|--|--|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | посадочные места по количеству обучающихся | Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья |
| 2 | доска учебная | Меловая, электронная |
| 3 | программное обеспечение | Microsoft Office |
| 4 | рабочее место преподавателя | Стол, стул, кафедра, персональный компьютер |
| II Технические средства | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель) | мультимедийный проектор, интерактивная доска |
| 2 | компьютеры по количеству посадочных мест | на подгруппу |
| 3 | профессиональные компьютерные программы | Информационно-правовая система Гарант (версия серверная) |
| III Демонстрационные учебно-наглядные пособия | | |
| Основное оборудование | | |
| 1 | дидактические пособия | Раздаточный материал по темам |

Оборудование лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
|---|---|---|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | Кровать одноместная | Тип основания – жесткое, материал ЛДСП 90*200 |
| 2. | Кровать двухместная | Тип основания – жесткое, материал ЛДСП 160*200 |
| 3. | Прикроватная тумбочка | ДСП, черный, орех |
| 4. | Настольная лампа (напольный светильник) | Основание керамика, абажур ткань, цвет - коричневый |
| 5. | Мини – бар | Холодильник, 40 л, цвет - белый |
| 6. | Стол | ДСП столешница стекло; ДСП столешница частично стекло. |
| 7. | Кресло | Черное полукруглое кожаное |
| 8. | Стул | Материал дерево, покрытое лаком |
| 9. | Зеркало | Настенное прямоугольное с полкой |
| 10. | Шкаф | Двухстворчатый, цвет черный и орех |
| 11. | Телефон | Имитация стационарного телефона |
| 12. | Верхний светильник | Люстра 3-рожковая, плафоны |

| | | |
|-----|---|---|
| 13. | Кондиционер | Напольный, белый |
| 14. | Телевизор | Самсунг, телефонгер |
| 15. | Гладильная доска | Складная с подставкой для утюга |
| 16. | Утюг | Braun с керамической подошвой |
| 17. | Пылесос | Самсунг, tefal вертикальный |
| 18. | Душевая кабина | 80*80, стекло |
| 19. | Унитаз | Керамика, белый |
| 20. | Раковина | Материал нерж.сталь + тумба ЛДСП белая |
| 21. | Зеркало | Настенное круглое б/полки |
| 22. | Одеяло | Материал холлофайбер 2-х и 1,5-спальное |
| 23. | Подушка | 70*70, 40*60 |
| 24. | Покрывало | Бежевое, стеганое |
| 25. | Комплект постельного белья | 2-х и 1,5-спальное, цвет белый |
| 26. | Шторы | Льняные 4 м + ночные темные |
| 27. | Напольное покрытие | Линолеум + прикроватные коврики прямоугольные |
| 28. | Укомплектованная тележка горничной | Чистящие, моющие ср-ва, тряпки, салфетки, губки, швабра, ведра, пипидастр |
| 29. | Ершик для унитаза | С подставкой |
| 30. | Ведерко для мусора | 5 л, с подвижной крышкой, светлое |
| 31. | Держатель для туалетной бумаги | Настенный пластиковый |
| 32. | Стакан | Стекло, прозрачный |
| 33. | Полотенце для лица | Махровое белое 40*60 |
| 34. | Полотенце для тела | Махровое белое 70*40 |
| 35. | Полотенце для ног | Махровое белое 40*40 |
| 36. | Салфетка на раковину | микрофибра |
| 37. | Полотенце коврик | Махровое белое 40*50 |
| 38. | Индивидуальные косметические принадлежности | Муляжи |

Оборудование мастерской: «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»

| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
|---|--|---|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| | Комплексная автоматизированная система управления отелем | Для регистрации гостей |
| 2. | Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000) | Для оплаты проживания |
| 3. | Ключи-карты для электронных замков | Материал ПВХ. Габариты без упаковки 85.5×54×0.84 мм. Вес нетто 0.007 кг. Тип карта. Элементы питания нет. Цвет белый |
| 4. | Мини-сейф | 140x195x140мм; Ключевой |
| 5. | Энкодер магнитных карт | Имитация энкодера для намагничивания карт, изготовлен на 3D принтере. Материал – пластик. Цвет – красный. Работоспособность - неработающий. |
| 6. | Терминал для платежных карт | Имитация терминала для платежных карт, изготовленная на 3D принтере. Материал - |

| | | |
|-----|--|--|
| | | пластик. Цвет - оранжевый. Работоспособность - неработающий. |
| 7. | Телефон/факс | Panasonic KX-TG1611RU Кол-во РАДИО-трубок в комплекте - 1; Подсветка дисплея - есть; |
| 8. | Настенные часы | Форма круглая, материал пластик, цифры арабские, диаметр 28 |
| 9. | Флеш-накопитель | Модель JetFlash 700 USB 3.1 Gen 1 Flash Drive 32 GB |
| 10. | Корзина для мусора | объем 10 л из пластика |
| 11. | Стойка администратора | (ШхГхВ) 2000х600х1200 (высота рабочего стола стойки 950). Панели ЛДСП. |
| 12. | Шкаф стеллаж для документов полузакрытый | Со стеклянными дверьми, прямой, без замка, с глухими дверьми. Для хранения документов |
| 13. | Ученический стол | двухместные, не регулируемые по высоте |
| 14. | Короткофокусный проектор с экраном | Подвесной, черный. Материал пластик. Для передачи информации с компьютера на экран. |
| 15. | Бумага (формат А4) | Для повседневной работы в офисе |
| 16. | Блокнот | А6 40 листов разноцветный в клетку на спирали (105х145 мм) |
| 17. | Стикеры | Для заметок, в формате 76×76, фиолетового цвета, 100 листов. |
| 18. | Пластиковая папка | Папка-скоросшиватель А4, пластик |
| 19. | Файлы | Файл-вкладыш формата А4 предназначен для хранения и защиты документов. Ориентирован вертикально. Изготовлен из полипропиленовой пленки |
| 20. | Степлер | Настольный степлер для скрепления документов |
| 21. | Скобы для степлера | Скобы выполнены из цинкового металла для скрепления бумаг |
| 22. | Карандаш | Простой чёрнографитный для рисунков, набросков, пометок. |
| 23. | Ластик | Ластик прямоугольной формы выполнен из термопластичного каучука. Предназначен для удаления с бумаги надписей, сделанных чернографитными карандашами. |
| 24. | Штрих | Корректирующая жидкость для исправления печатного или рукописного текста. |
| 25. | Держатель для ручки с ручкой | Шариковая ручка настольная в подставке с регулируемым углом наклона на липучке. |
| 26. | Калькулятор | Калькулятор настольный, черный |
| 27. | Ножницы | Пластиковые ручки для работы с плотными материалами. Материал: сталь. |
| 28. | Ручка шариковая | Шариковая ручка с колпачком. Цвет чернил: синий |
| 29. | Коробка скрепок | Скрепки никелированные, гофрированные, 50 шт, в картонной коробке |

| | | |
|-----|------------------------------|---|
| 30. | Картридж для МФУ | печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.) |
| 31. | Карта города (туристическая) | Для практических занятий |
| 32. | Органайзер для канцелярии | Пластиковый, для хранения канцелярии |
| 33. | Лотки для бумаг | Сборные, вертикальные, пластиковые, 3 отделения |
| 34. | Пилот, 6 розеток | Сетевой фильтр 6 розеток, пластик |

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>
2. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531168>
3. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078>
4. 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>
5. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/943940>

Дополнительные источники:

1. 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>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>
3. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536>
4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513169>

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 ПМн.02В Предоставление гостиничных услуг. Во время прохождения, обучающиеся составляют отчет по учебной практике, в соответствии с 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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, навыки, ПК и ОК. При прохождении учебной практики результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, навыки, ПК и ОК), так и частично (часть умений, часть навыков, отдельные компетенции).

| Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|---|
| <p>ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p> | <p>- Правильность составления и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> | <p>Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет</p> |
| <p>ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p> | <p>- правильность оформления и ведения документации, бланков, актов. - качественное проведение различных видов уборочных работ; - правильность выполнения инвентаризации; - правильное применение магнитных карт от гостиничных номеров; - эффективность выполнения работ при контроле готовности номеров к заселению.</p> | <p>Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p> | <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; - оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику | <p>Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Промежуточная – дифференцированный зачет</p> |
|---|--|---|

| <p>Результаты (освоенные ОК и ЛР)</p> | <p>Основные показатели оценки результата</p> | <p>Формы и методы контроля и оценки</p> |
|--|---|---|
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> | <p>Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p> | <p>Экспертная оценка результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения: - при выполнении работ по учебной практике; - при выполнении индивидуальных заданий;</p> |
| <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> | <p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.</p> | <p>Экспертная оценка результатов активности обучающегося в образовательном процессе и профессиональной деятельности в ходе различных этапов практики Оценка межличностного общения обучающегося в процессе освоения</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p> | <p>Выбор методов и средств для профессионального и личностного развития</p> | <p>образовательной деятельности</p> <p>Экспертная оценка результатов использования обучающимся методов и приемов личной</p> |
| <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p> | <p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами, коллегами в ходе обучения: - самоанализ и коррекция результатов собственного участия в коллективных мероприятиях; - плодотворное взаимодействие с коллегами, руководством, социальными партнерами, потребителями.</p> | <p>организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных заданий, работ по учебной практике</p> |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> | <p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> | <p>Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в</p> |
| <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> | <p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках. Ведение общения на профессиональные темы.</p> | <p>ходе учебной практики</p> |
| <p>ЛР 3 Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий</p> | <p>отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</p> | <p>Текущий контроль: Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет,</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.</p> | | |
| <p>ЛР 6 Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p> | <p>Демонстрация интереса к выбранной квалификации</p> | <p>Текущий контроль: Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет,</p> |
| <p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p> | <p>отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся; соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;</p> | <p>Текущий контроль: Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет,</p> |
| <p>ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства</p> | <p>Демонстрация профессиональных умений и навыков в сфере туризма и гостеприимства</p> | <p>Текущий контроль: Виды работ на практике</p> |
| <p>ЛР 16 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</p> | <p>Демонстрация психологической устойчивости в сложных ситуациях</p> | <p>Промежуточная аттестация: Диф. зачет,</p> |

| | | |
|--|--|--|
| ЛР 17 Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства | Умение выбирать оптимальные способы решения профессиональных задач | |
| ЛР 21 Соблюдающий этические нормы поведения и общения | Демонстрация соблюдения этических норм поведения и общения | |