

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.01  
ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и  
размещения»**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

р.п. Красные Баки  
2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по учебно-производственной работе

Ю.В. Веселова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор ООО «Река чаек»

Ю.И. Лебедев



Программа учебной практики УП.01 профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчики: В.А. Галибина, преподаватель  
(инициалы, фамилия, должность)

Ю.С. Дубицкая, преподаватель  
(инициалы, фамилия, должность)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

Председатель: Дубицкая / Дубицкая /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № 8 от «31» 08 2020 г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии \_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии \_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Программа учебной практики УП.01 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида деятельности (ВД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

## 1.2 Цели учебной практики

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта и реализация в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения».

## Требования к результатам учебной практики

В результате прохождения учебной практики по ВД «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» обучающийся должен

ВД	Требования к 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; 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;

	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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
--	---

### **1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики**

В рамках освоения ПМ. 01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Учебная практика УП. 01 – 108 часов

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ. 01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» по виду деятельности (ВД) «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.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам/ин.яз
1	2	3	4	5
ПК 1.1	ПМ. 01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тема 1. Организация работы сотрудников службы приема и размещения.	18/2
			Тема 3. Прием, регистрация и размещение гостей.	42/6
			Тема 4. Организация сопровождения гостей в номер.	6/2
			Тема 5. Решение конфликтных ситуаций с гостями.	12/2
			Тема 6. Начисления и осуществления расчетов с гостями.	12/2
ПК 1.3		Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Тема 7. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.	12/2
			Дифференцированный зачет	6/2
	Всего часов			108/18

### 3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов/ ин.яз
1	2	3
ПМ. 01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»		108/18
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>	18/2
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>Процедура бронирования.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Прием и регистрация индивидуальных клиентов. Прием и регистрация туристских групп.</p> <p>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>	42/6
Тема 3. Организация сопровождения гостей в номер. Процедура заселения.	Отработка процесса сопровождения и поселения гостя в номер.	6/2
Тема 4. Помощь гостям во время их пребывания.	<p>Решение конфликтных ситуаций с гостями, в том числе на иностранном языке.</p> <p>Решение экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле. Предоставление туристической информации.</p>	12/2

<p>Тема 5. Начисления и осуществления расчетов с гостями.</p>	<p>Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».</p> <p>Подготовка и проведение операций расчета. Оформление счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов, в том числе на иностранном языке.</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>	<p>12/2</p>
<p>Тема 6. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.</p>	<p>Осуществление контроля над оказанием услуг, предоставляемых в гостиницах.</p> <p>Аудит в гостинице.</p>	<p>12/2</p>
<p>Дифференцированный зачет</p>		<p>6/2</p>



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

### **4.1 Требования к условиям проведения учебной практики**

**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 9 октября 2015. № 1085 Москва)

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

3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения».

**Основные источники:**

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебн.пособие для студ.учреждений СПО.-11-е изд.,стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2017.-144с.

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2017, [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник. -М.: Юрайт, 2017. -336с. [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru/>- ЭБС Юрайт.

4. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО/Т.Л. Тимохина-М.: Издательство Юрайт, 2018. -336с

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник. для СПО/Т.Л. Тимохина-М.: Издательство Юрайт - 2017. -331с

**Дополнительные источники:**

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1): учеб.пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.- М.: Издательство Юрайт, 2018-192с., [Электронный ресурс] - [http://www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru/) – «ЭБС Юрайт».

2. Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм», 2015, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

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 деятельности сотрудников службы приема и размещения». 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 43.02.14 «Гостиничное дело».

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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

Формы и методы контроля и оценки результатов практического обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность

профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ОК 1</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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.	Экспертная оценка результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения: - при выполнении работ по учебной практике; - при выполнении индивидуальных заданий;
<b>ОК 2.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- 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.	Экспертная оценка результатов активности обучающегося в образовательном процессе и профессиональной деятельности в ходе различных этапов практики
<b>ОК 3.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	выбор методов и средств для профессионального и личностного развития	Оценка межличностного общения обучающегося в процессе освоения
<b>ОК 4.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- 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.	освоения образовательной деятельности  Экспертная оценка результатов использования обучающимся

<p><b>ОК 5.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке 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>методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на</p>
<p><b>ОК 7.</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	<p>практических занятиях, при выполнении индивидуальных заданий, работ по учебной практике</p>
<p><b>ОК 9.</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Применение средств информации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертная оценка результатов динамики достижений</p>
<p><b>ОК 10.</b> 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>обучающегося в ходе учебной практики</p>