



Приложение № 5-24

**Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»**

**Утверждена приказом директора
ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»
№ 182-ос от 31.08.2022 г.**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
приема и размещения**

**г. Сергиев Посад
2022**

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦК профессий и
специальностей сферы услуг,
художественных технологий

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УМР

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г. (Регистрационный № 44974), примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (регистрационный номер: 43.02.14 - 170717, дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Сергиево-Посадский колледж»

Авторы-разработчики:

Егорова Н.Б. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

Игнатьева Е. И. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

Свириденкова Е. В. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
2.1 ОБЪЕМ И ВИДЫ ПРАКТИКИ	6
2.2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	7
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ	13

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате прохождения учебной/производственной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт в:	- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения;
дополнительные знания:	- определённые операционные системы (Opera, Fidelio);
уметь:	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - 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
дополнительные умения:	- работать в определённых операционных системах (Opera, Fidelio); - заполнять формы регистрации по прибытии в отель иностранных граждан; - разрешать конфликтные ситуации с гостями в процессе приема и размещения; - совершенствовать систему управления взаимоотношений персонала с гостями

Перечень личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
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 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и	ЛР 3

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.	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
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 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	ЛР 13
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 14
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп	ЛР 20
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур	ЛР 21
Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	ЛР 23
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 26

1.2. Количество часов, отводимое на учебную практику- 108 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем и виды практики по профессиональному модулю

Вид практики	Количество часов
Учебная	108
Вид аттестации: дифференцированный зачет	

2.2. Содержание практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ) Междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
III семестр		72	72
Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей Тема 1.1 Организация приема, регистрации и размещения гостей	1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Изучение правил Предоставления услуг в РФ. 5. Прием и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ 6. Прием и регистрации туристских групп граждан РФ	30	30
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки Тема 1.2. Предоставление гостю информации о различных услугах	1. 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 само регуляции поведения в процессе межличностного общения. 2. . Соблюдение стандартов качества информирования гостя 3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 4. Разработка и дополнение правил предоставления различных услуг	22	22
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла Тема 3.1 Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения	1.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 2.Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 3.Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 4.Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	20	20

	5. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 6. Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом		
IV семестр		36	36
Раздел 4. Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей Тема 4.1 Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей	1. Оформление и подготовка счетов гостей. 2. Подготовка и оформление счета за проживание 3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 4. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 5. Порядок возврата денежных сумм гостям. 6. Систематизирование признаков подлинности и платежности бумажных денежных знаков 7. Оформление информационного счета при оплате кредитной картой 8. Оформление информационного счета при оплате наличными	20	20
Раздел 5. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Тема 5.1 Ночной аудит	1. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации 2. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 3. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом 4. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. 5. Решение задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации	12	12
Дифференцированный зачет		4	4
ИТОГО		108	108

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оценка готовности номеров к заселению; - точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг; - оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды - оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя; - оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения; - оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; -	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)

	правильность и чёткость предоставления телекоммуникационных услуг	
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- оценка качества предоставления услуги питания в номерах; - оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах;	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	- оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков; - правильность сбора использованной посуды, грамотное составление счетов за обслуживание; - оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (roomservice); - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения	Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики; ДЗ определённых операционных системах (Opera, Fidelio);	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач ДУ Оценка знаний заполнения формы регистрации по прибытии в отель иностранных граждан	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий

профессиональное и личностное развитие	гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг ДУ Оценка знаний работы в операционных системах (Opera, Fidelio); заполнения формы регистрации по прибытии в отель иностранных граждан	Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня ДУ Оценка знаний правильность выбора, оформления бланков	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики модуля

Реализация программы предполагает наличие тренажера - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение организации и проведения практики

4.2.1. Основные источники

1. М.А.Ёхина. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения. Учебник. М.: Академия, 2018.
2. Т.А.Гончарова. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебник. М.: Академия, 2017.

2.2.2. Дополнительные источники

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2017.
2. Кафидов, В. В. Современный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / В. В.
3. Кафидов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2016. - (Академия бизнеса).
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2015, -192 с: ил.
6. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2016
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2017.
8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2017
9. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2016.

Журналы:

- 1 «ОТЕЛЬ»
- 2 «Пять звезд»
- 3 «Гостиница и ресторан»
- 4 «PRO - отель».

4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

4. <http://prohotel.ru/>

4.3. Общие требования к организации учебной практики

Основная профессиональная образовательная программа обеспечивается учебно-методическими комплексами (УМК): методическими рекомендациями по выполнению самостоятельной работы, методическими рекомендациями по проведению практических занятий, контрольно-оценочными средствами ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Студенты имеют доступ к сети Интернет и библиотечному фонду. Консультации для студентов организуются через электронную почту на почтовом сервере ОУ и индивидуально согласно составленному графику консультаций.

Образовательное учреждение предоставляет обучающимся возможность работы со справочно-правовыми системами и специальными программными продуктами.

При реализации профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях образовательного учреждения, тренинговых кабинетах. Производственная практика проводится концентрированно на базе гостиниц и гостиничных комплексов г.Сергиев Посад.

Экзамен проводится по окончании изучения МДК.03.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». По окончании учебной и производственной практики проводится дифференцированный зачет

4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения учебной практики

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по

программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.