

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

2023 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020г. №885/390, рабочей программы профессионального модуля.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Смирнова А.Ю., 2023г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **предоставление гостиничных услуг.**

**1.2. Цели и задачи учебной практики:** формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по основному виду деятельности:

ВД	Умения
предоставление гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li><li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li><li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>- контролировать последовательность применения подчиненными;</li><li>- требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</li></ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li><li>- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li><li>- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li><li>- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</li></ul>
--	--

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:**

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.02 - 72 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
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.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
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.

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Кол-во часов
1	2	3	4	5
	<b>ПМ.02</b> Предоставление гостиничных услуг			
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4	<b>МДК.02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>  <b>МДК 01.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>  <b>МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>	72	<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому приезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. 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. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов,</p>	6 6 6 6 6 6 6

		хранения багажа в камерах хранения.	
		Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона.	6
		Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	6
		Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6
		Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6
		Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 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.	6
		<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	
	<b>Всего часов:</b>	<b>72</b>	



### 3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики	Содержание	Объем часов на учебную практику	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		72	
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса.</b>			
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</b>			
<b>МДК.02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>			
<b>МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>			
<b>МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		6	
<b>Виды работ:</b> Отработка приемов организации рабочего места 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.	<b>Содержание</b>		6
	1	Изучение службы приема и размещения: цели, основные функции службы бронирования.	2
	2	Изучение организационной структуры службы приема и размещения (состав службы).	2
	3	Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.	2
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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	<b>Содержание</b>		6
	1	Изучение видов гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Использование техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	2
	2	Характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Использование профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	2
Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроперато-	<b>Содержание</b>		6
	1	Изучение правил встречи, приема, и регистрации гостей на иностранном языке.	2

рами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2	Изучение правил размещения гостей, групп, корпоративных гостей на иностранном языке.		2
	3	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения иностранных граждан.		2
Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Оформление бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания.	6	2
	2	Заполнение анкеты по форме № 1- Г.		2
	3	Заполнение карты гостя по форме № -4 Г.		2
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. 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. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Изучение профессиональной автоматизированной программы.	6	2
	2	Изучение правил работы со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления		2
	3	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		2
Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Организация приёма гостей.	6	2
	2	Изучение порядка регистрации документов.		2
	3	Изучение особенностей обслуживания VIP гостей, корпоративных гостей, групп, иностранных граждан.		2
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Изучение порядка расчетов с иностранными гостями.	6	2
	2	Изучение организации отъезд и проводы иностранных гостей		2
	3	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах с иностранными гражданами.		2

депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.				
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с турагентствами.	6	2
	2	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения туроператорами.		2
	3	Изучение и отработка правил взаимодействия службы приема и размещения с иными сторонними организациями.		2
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Информирование гостя о бронировании, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей.	6	2
	2	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		2
	3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.		2
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Составление алгоритма: - процедуры выезда гостя, - процедуры выписки гостя.	6	2
	2	Составление порядка расчета за проживание		2
	3	Составление порядка расчета за дополнительные платные услуги.		2
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	Подготовка и проведение операций расчета. Изучение правил оформления счетов.	6	2
	2	Изучение способов оплаты в гостиницах, оформление счетов.		2
	3	Изучение основных способов оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.		2

бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.				
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 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.	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1	Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице.	6	2
	2	Изучение различных ситуаций при расчете с клиентами. Изучение порядка расчетов.		2
	3	Изучение обязанностей ночного портье.		2
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>				

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

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

#### **Кабинеты:**

- иностранного языка;
  - информационных технологий в профессиональной деятельности;
  - менеджмента и управления персоналом;
  - основ маркетинга;
  - правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
  - экономики и бухгалтерского учета;
  - инженерных систем гостиницы;
  - предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
  - организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
  - организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
  - организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, оснащенные оборудованием:
    - посадочные места по количеству обучающихся;
    - рабочее место преподавателя;
    - дидактические пособия;
    - программное обеспечение;
    - видеофильмы по различным темам;
- техническими средствами:
- видеооборудование (мультимедийный проектор, интерактивная доска);
  - экран, проектор, магнитная доска;
  - компьютеры по количеству посадочных мест;
  - профессиональные компьютерные программы.

Учебная практика может проводиться в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), на основании договоров о практической подготовке, заключаемых между Колледжем и каждой профильной организацией, куда направляются обучающиеся.

### **4.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится концентрированно.

### 4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство учебной практикой осуществляют педагогические работники, а также работники организаций направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по виду профессиональной деятельности)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обуче- ния</b>
<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li><li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li><li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>- контролировать последовательность применения подчиненными:<ul style="list-style-type: none"><li>– требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике</li><li>– оценка защиты отчета по учебной практике</li></ul>

**Иметь практический опыт в:**

- оценке и планировании потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведении вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределении обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планировании текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроле выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействии со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управлении конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулировании подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контролю соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.