

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО
с организацией

ООО «Отель-Эксперт»
(наименование)

Акт согласования
от 29.08. 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 29.08.2018.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г., № 1552, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.01 может быть использована как программа профессионального обучения, а также в рамках освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цели и задачи учебной практики

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

Задачи учебной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся, в ходе освоения профессионального модуля, должен

иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения,
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

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.

**1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения**

Всего – 72 часа (2 недели).

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является - сформированность у обучающихся профессиональных умений первоначального практического опыта в рамках ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с указанным видом профессиональной деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

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
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	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.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Виды работ на учебной практике

№	Образовательные результаты (умения, практический опыт, ПК)	Виды работ
1.	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none">– отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;– выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
2.	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none">– 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;– применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей;– проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);– отработка навыков регистрации иностранных граждан;– оформление и подготовка счетов гостей;– отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
3.	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none">– контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);– отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;– отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

3.2. Тематический план учебной практики

Виды работ	Наименование разделов, тем учебной практики	Количество часов
1	2	3
Раздел 1. Подготовка к приему гостей.	Тема 1.1. Организация рабочего место службы приема и размещения.	4
	Тема 1.2. Потребности и пожелания гостя относительно услуг.	4
	Тема 1.3. Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	8
Раздел 2. Прием, регистрация и выписка гостей.	Тема 2.1. Профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей.	4
	Тема 2.2. Работы по оформлению гостей.	16
	Тема 2.3. Оформление и подготовка счетов гостей.	4
	Тема 2.4. Осуществление расчетов с гостями.	4
	Тема 2.5. Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.	2
	Тема 2.6. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	4
Раздел 3. Регистрация иностранных граждан.	Тема 3.1. Регистрация иностранных граждан.	2
	Тема 3.2. Общение с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке.	10
Раздел 4. Взаимодействие с другими организациями гостиничной сферы.	Тема 4.1. Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	4
Дифференцированный зачет		6
Всего		72

3.3. Содержание учебной практики

Наименование разделов, тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов
Раздел 1. Подготовка к приему гостей		16
Тема 1.1. Организация рабочего места службы приема и размещения.	Урок № 1. Оформление стойки приема гостей.	2
	Урок № 2. Система электронного учёта гостей.	2
Тема 1.2. Потребности и пожелания гостя относительно услуг.	Урок № 3. Формирование системы потребностей и пожеланий гостя.	2
	Урок № 4. Факторы, влияющие на итоговое впечатление гостя отеля относительно качества услуги	2
Тема 1.3. Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	Урок № 5. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы.	4
	Урок № 6. Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг.	4
Раздел 2. Прием, регистрация и выписка гостей		34
Тема 2.1. Профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей.	Урок № 7. Освоение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	2
	Урок № 8. Внесение сведений в профессиональные программы о гостях.	2
Тема 2.2. Работы по оформлению гостей.	Урок № 9. Прием, регистрация и поселение индивидуальных гостей.	4
	Урок № 10. Прием, регистрация и поселение VIP-гостей.	4
	Урок № 11. Прием, регистрация и поселение корпоративных гостей.	4
	Урок № 12. Прием, регистрация и поселение групп.	4
Тема 2.3. Оформление и подготовка счетов гостей.	Урок № 13. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	4
Тема 2.4. Осуществление расчетов с гостями.	Урок № 14. Расчётные часы в гостинице.	2
	Урок № 15. Методы получения оплаты.	2
Тема 2.5. Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.	Урок № 16. Внесение сведений в базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.	2

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

Тема 2.6. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Урок № 17. Оформление документов по предоставлению перечня услуг по договору.	2
	Урок № 18. Фиксирование своевременности оказания и получения услуг по договору.	2
Раздел 3. Регистрация иностранных граждан		12
Тема 3.1. Регистрация иностранных граждан	Урок № 19. Внесение сведений о регистрации иностранного гражданина.	2
Тема 3.2. Общение с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке.	Урок № 20. Встреча иностранного гостя.	2
	Урок № 21. Предоставление иностранному гостю услуг по размещению.	2
	Урок № 22. Общение с иностранным гостем в процессе пребывания его в гостинице.	6
Раздел 4. Взаимодействие с другими организациями гостиничной сферы		4
Тема 4.1. Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	Урок № 23. Ведение телефонных переговоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	2
	Урок № 24. Оформление ответов на электронные письма турагентств, туроператоров и иных сторонних организаций.	2
Дифференцированный зачет		6
Всего		72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие лаборатории.

Оснащение лаборатории:

1. Стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек.
2. Стойка для хранения ключей.
3. Машинка для кредитных карт (имитация).
4. Компьютерный терминал с принтером.
5. Стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.
6. Стеллаж для ваучеров.
7. Сейф.
8. Место хранения наличности.

4.2. Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015.
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
7. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 339 с.
2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

Периодические издания:

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

Интернет-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/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (сформированные умения, практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
контроль за работой 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	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
	Дифференцированный зачет