

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

СОГЛАСОВАНО
на заседании методической комиссии
Протокол № 1 30 августа 2017 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «ТКСиТ»
Е.А. Кузнецова
31 августа 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.14 «Гостиничное дело»

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

2017 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 472 от 07 мая 2014 г., положения об учебной и производственной практике обучающихся, осваивающих программу подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчики:

Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ «ТКСиТ»

©Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ
НА ЗАСЕДАНИИ МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМИССИИ
(ПРОТОКОЛ №1 ОТ 26 АВГУСТА 2020Г.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	11
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики (далее программа) является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения

Количество часов – 72 часов.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля в части вида профессиональной деятельности, обучение трудовым приёмам, операциям и способам необходимым для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля обучающиеся должны уметь:

ВПД	Требования к умениям
Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none">• 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.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является освоение обучающимися видом профессиональной деятельности **организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения**, необходимых для последующего освоения ими избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	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	Вид работ	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
ПК 1.1-1.3	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения.</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещения и выписки.</p> <p>Тема 1.3 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.</p>	12
Дифференцированный зачет			6

3.2 Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
ПМ 01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	1	72	
	2	12	2
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения.	1	6	2
	2	6	2
Тема 1.2 Технология Взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.	Содержание учебного материала		
	1	42	
	2	6	2
	3	4	2
	4	2	2
	5	6	2
	6	6	2
	7	6	2
Тема 1.3 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	1	12	
	2	6	2
	6	6	2
	6	6	2
Дифференцированный зачет			
		6	6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного кабинета:

- Гостиничного дела

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Гостиничного дела»:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

4.2 Информационное обеспечение обучения: Основные источники:

Учебники и учебные пособия

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н. Ю. Арбузова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 224 с.
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 208 с.
3. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Издательский центр «Академия», 2014 г.- 272 с.
4. Лапина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014 г. – 208 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах/ А.В. Сорокина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016 г. – 304 с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА -М, 2016 г. - 352 с.

Дополнительные источники:

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ С. В. Дусенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2011 г. - 224 с.
2. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ В. К. Карнаухова. - Ростов н/д: Феникс, 2010 г. - 254 с.
3. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2009 г. - 328с.
4. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие/ О. Т. Лойко. - М.: Издательский центр «Академия», 2010 г. - 304 с.
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес. Пер. с англ./ С. Медлик. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010 г. – 239 с.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2010 г. - 288 с.

Электронные издания:

1. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]: Компьютерная справочно-правовая система в России. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.consultant.ru/>
2. Znanium.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://znanium.com/>
3. СвойБизнес [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.mybiz.ru/>
4. StudFiles [Электронный ресурс]: Файловый архив для студентов. Все предметы. Все вузы. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.studfiles.ru/>
5. Tourlib.net [Электронный ресурс]: Туристическая библиотека. - Свободный доступ из сети Интернет. - http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm
6. Prohotel.ru [Электронный ресурс]: Портал про гостиничный сервис. - Свободный доступ из сети Интернет. - <http://www.prohotel.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает проведение учебной практики в лаборатории колледжа, а также на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся. Учебная практика проводится рассредоточено.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Руководство учебной практикой осуществляют преподаватели или мастера производственного обучения, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися. Преподаватели и мастера производственного обучения, осуществляющие непосредственное руководство учебной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление планирования, деятельности службы приема и размещения; - определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; 	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; - организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения; - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с 	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.

	<p>турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - выполнять обязанности ночного портье; - информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций. 	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; - анализировать результаты деятельности; - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; - контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей. 	<p>Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов 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
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной	- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при

<p>деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	<p>решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов);</p> <ul style="list-style-type: none"> - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.

<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявлять гражданско-патриотическую позицию; - демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности). 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организует самостоятельные занятия физической культурой. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по

подготовленности.		модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение.	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно