Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.11.2021 11:29:49
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания

ученого совета от 05.07.2021 г., №12

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПП.01.01. Рабочая программа учебной практики
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Курск, 2021

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:
Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цель 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.

2. Задачи учебной практики

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

3. Место учебной практики в структуре ППССЗ

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **УП.01** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в третьем семестре на втором курсе обучения в **ПМ.01 *«*Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*».***

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

- 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.

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

4. Место и время проведения учебной практики

Производственная практика **УП. 01** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Элемент»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостинца «Белая акация»

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

Учебная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции::

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.

Общие компетенции:

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 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 72 часа.

Виды работ	Наименование разделов, тем учебной практики	Количество часов
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*

* в т.ч. 66 часов – практическая подготовка

Содержание практики

Наименование разделов, тем учебной практики	**Содержание учебных занятий**	**Кол-во часов**
Раздел 1. Подготовка к приему гостей		**16**
Тема 1.1. Организация рабочего место 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**

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**

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на учебной практике являются:

1. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание учебной практики.
2. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п.).

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)

Итогом учебной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики.

Форма промежуточной аттестации по учебной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (а1-в1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/448454.
2. Буренко, Л. В.Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/437709.
3. Винтайкина, Р. В.Немецкий язык (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/446858.

4. Мошняга, Е. В.Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://biblio-online.ru/bcode/444578.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433890 (дата обращения: 24.10.2019).

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433891 (дата обращения: 24.10.2019).

Дополнительные источники:

1. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

2. 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», 2019 – 304с.

3. Ивлева, Г. Г.Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/444375.

4. Ивлева, Г. Г.Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/448651.

5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2019 – 200с.

6. Кузьменкова, Ю. Б.Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/433316.

7. Куряева, Р. И.Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. —

Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/437048.

8. Куряева, Р. И.Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bode/437049.

9. Миляева, Н. Н.Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/433888.

10. Невзорова, Г. Д.Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://www.biblio-online.ru/bcode/437254.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Журналы:

«Отель»
«Пять звезд»
«Гостиница и ресторан»
«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/

10 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	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Составление отчета, 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	Составление отчета, 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	Составление отчета, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Дифференцированный зачет