

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.01.2021 09:49:42
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da1434e556214f0e37e7da1

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 30.09.2019 г., №2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих**



Рабочая программа учебной практики профессионального модуля 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. Цели учебной практики УП.05

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 УП.05

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

На освоение учебной практики **УП.05** учебным планом отводится 72 часа в пятом семестре третьего курса.

Учебная практика **УП.05** базируется на основании изученных профессиональных модулей: Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения и Организация и контроль текущей деятельности службы питания.

Для освоения данной практики студенту необходимо

Практический опыт: встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;

прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;

прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного

комплекса или иного средства размещения;

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

Умения: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Знания: правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения

расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

4. Место и время проведения учебной практики

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие лаборатории – стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»: персональный компьютер в сборе – 1 шт.; комплексная автоматизированная система управления отелем 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; POS-терминал – 1 шт.; стойка ресепшен – 1 шт.; детектор валют – 1 шт., телефон – 1 шт.; МФУ – 1 шт.; сейф – 1 шт.; шкаф для папок – 1 шт.; лотки для бумаги – 1 шт.

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общие и профессиональные компетенции:

<i>Код</i>	<i>Профессиональные компетенции</i>
ПК 5.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 5.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

<i>Код</i>	<i>Общие компетенции</i>
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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 72 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее Количество часов	Формы текущего контроля
1.	Тема 1. Культура поведения персонала гостиницы. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
2.	Тема 2. Технология уборки номерного фонда гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
3.	Тема 3. Уборочные материалы: правила техники безопасности, санитарные нормы, уборочный инвентарь	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
4.	Тема 4. Должностные обязанности и нормы работы горничных.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
5.	Тема 5. Конфиденциальность и взаимоотношения со СМИ	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
6.	Тема 6. Контроль за соблюдением работниками гостиницы трудовой и производственной дисциплины.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
7.	Тема 7. Консультация портье по вопросам гостиничного обслуживания, достопримечательностей города	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
8.	Тема 8. Особенности регистрации иностранных туристов. Организация приема и размещения туристских групп.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
9.	Тема 9. Порядок расчета оплаты за проживание.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
10.	Тема 10. Контроль за своевременной подготовкой номеров к приему, соблюдение чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номера, за сохранностью имущества и оборудованием	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
11.	Тема 11. Ночной аудит.	6	1.Наблюдение и оценка

			выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
12.	Тема 12. Должностная инструкция администратора гостиницы. Должностная инструкция директора гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..

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

- 1.Как происходит оплата проживания дополнительных платных услуг?
2. Как может осуществляться побудка гостей в гостинице?
3. Этика телефонных переговоров.
4. Как должен себя вести сотрудник гостиницы и какие рекомендации ему необходимо знать, если гость подает жалобу?
5. Порядок поселения гостя.
6. Каков порядок регистрации иностранных туристов.
- 7.Гостиница предложила к продаже 2 000 номеров. На 01 .10.2013 г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.10.2013 г
- 8.В течение дня было занято 120 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 6 000 долл. США. Какова средняя пена гостиничного номера за день.
- 9.На 01.11.2013 г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.11.2013 г.
- 10.На 01.09.2013 г. в гостинице было продано 650 номеров, в которых разместилось 1 100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 01.09.2013 г.
- 11.В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест на 01.09.2013 г было занято 250 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко-мест на 01.09.2013г.
- 12.В гостинице было занято 350 номеров. По платному рас писанию и хозяйственной службе три горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров за день.
- 13.Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.10.2013 г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.10.2013г.
- 14.В 2013 г. в гостинице было продано: 150 номеров по пене 200 долл. США за день, 200 номеров по пене 100 долл. США за день и 100 номеров по цене 50 долл. США за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2013 г.?
- 15.На 01.08.201 3 г. число гостей«гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместилось в двухместных номерах. 30 в трехместных, а остальные — в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.08.2013 г.

16. За 10 дней в гостинице было продано 1 200 номеров, в которых размещалось 2 100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров за 10 дней.

17. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10.2013 г. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10.2013 г.

18. В гостинице на 01.05.2013 г. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.2013 г.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики): дифференцированный зачет

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

Основные источники:

1. 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://biblionline.ru/bcode/433891>.

2. 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://biblionline.ru/bcode/433890>

Дополнительные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. Учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.

4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб.пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с. – [гриф ФИРО].

5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

6. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.

Периодическая печать:

1. Журнал «ОТЕЛЬ». - М.: ЗАО Столица – Холдинг, с 2005.
2. Журнал «Гостиницы и рестораны», М.: ООО «Издательство Хоспитэлити», с 2005.
3. Журнал «Гостиничное дело», СПб: ИД «Панорама», с 2005
4. Журнал «Современный бизнес. Отель» - СПб.: Изд-во «Наша деловая пресса», с 2005.

Интернет-ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
 2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
 3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
 4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
 5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;
 6. Сайт компании «Hospitality & Retail Systems» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hrs.ru, свободный;
 7. Сайт информационного портала в сфере онлайн-туризма «Booking» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.booking.com, свободный;
 8. Сайт интернет-издания в сфере гостиничного сервиса «Командировка» [Электронный ресурс] Режим доступа: Komandirovka.ru, свободный;
 9. Интернет-сайт о гостиничном сервисе «TripAdvisor» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tripadvisor.ru, свободный;
- Интернет-сайт о гостиничном сервисе в г.Курске «Hotelkursk» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelkursk.ru, свободный.