АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по специальности

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

базовая подготовка

Краснодар, 2020

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по КОД и МР
_______ / Т.В. Першакова
31.08.2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»
_______ О.Л. Шутов
31.08.2020 г.

Начальник отдела учебно-производственной работы
_______ /Е.В. Касакова
31.08.2020 г.

ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
Протокол №1 от 31.08.2020 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании УМО «Сервис, гостиничное дело и туризм»
Протокол №1 от 31.08.2020 г.
Председатель _______ / О.Н. Грошева

Программа учебной практики по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016г. № 1552, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26 декабря 2016 г. № 44974), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, с учетом профессиональных стандартов: «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г. № 37395), «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 22 сентября 2017 г. № 48310), «Специалист в сфере закупок» (Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 сентября 2015 г. № 625н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 7 октября 2015 г.№ 39210) и World Skills Russia (WRS) по компетенции администрирование отеля.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»
Разработчик:
Грошева О.Н., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО» _______
подпись

Рецензенты:

1. Нарошная Л.С, преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: специалист по сервису и туризму

2. Иордания В.Г, работодатель, отель „Валенсия"
(место работы)

Квалификация по диплому: Юриспруденция

Программа согласована

1. Представитель работодателя
ИП Иордания В.Г, Иордания В.Г, директор
(наименование организации, Ф.И.О., должность)
« 01 » 09 2020 г.

2. Представитель работодателя
ИП Нажми Э.В. отель Пальма, Нажми Э.В, директор
(наименование организации, Ф.И.О., должность)
« 01 » 09 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	27
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	32

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

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

Программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности Гостиничное дело.

1.2. Цели и задачи учебной практики

Проведение учебной практики реализуется в форме практической подготовки, путем непосредственного выполнения обучающимися отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Цель учебной практики – изучение порядка организации деятельности службы приема и размещения, планирования деятельности службы питания, контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы бронирования и продаж, предоставления информации гостям по различным вопросам.

С целью овладения **видом профессиональной деятельности**

ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

приобрести первоначальный практический опыт:

— разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

— планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

ВД 2 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

приобрести первоначальный практический опыт:

— планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

— разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

— оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

— контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

ВД 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

приобрести первоначальный практический опыт:

— разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

— планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

приобрести первоначальный практический опыт:

— планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

— разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

— выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

— определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

ВД 5 Портье обучающийся в ходе освоения учебной практики должен **приобрести первоначальный практический опыт:**

- предоставление информации гостям об основных и дополнительных услугах в гостинице;
- приема заказов гостей и выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиницы;
- прием и регистрация гостей в гостинице;
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницы;
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся практических профессиональных умений;
- приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего 360 часов,
По ПМ.01 72 часа,
По ПМ.02 72 часа,
По ПМ.03 72 часа,
По ПМ.04 72 часа,
По ПМ.05 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение
общих компетенций (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
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.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК.07	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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК.11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
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
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и

	эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 5	Портье
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 5.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 5.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 5.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание учебных занятий		Коли-чество часов	Коды компетенций		Формы и методы контроля
					ОК	ПК	
1	2	3		4	5	6	7
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения							
МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения							
Практический опыт в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения							
1	Организация и технология работы службы приема и размещения	1.1	Отработка навыков планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	ОК 01-11	ПК 1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		1.2	Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников	2			
		1.3	Распределение обязанностей и определение степени ответственности сотрудников	2			
		1.4	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения				
		1.5	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	2			
		1.6	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.	2			
		1.7	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2			

		1.8	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	2			
		1.9	Координация деятельности подчиненных сотрудников и взаимодействие со службами гостиницы	2			
		1.10	Разработка правил предоставления гостиничных услуг	2			
		Итого		**20**			
Практический опыт в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей							
2	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	2.1	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест.	2	ОК 01-11	ПК 1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		2.2	Отработка навыков работы с информационной базой данных о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2			
		2.3	Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2			
		2.4	Составление и обработка необходимой документации по начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2			
		2.5	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	2			
		2.6	Проведение работ по оформлению VIP-гостей	2			
		2.7	Проведение работ по оформлению туристских групп	2			
		2.8	Проведение работ по оформлению корпоративных гостей	2			

		2.9	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг	2			
		2.10	Отработка навыков информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2			
		2.11	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	2			
		2.12	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	2			
		2.13	Составление проекта договора между гостиницей и клиентом	2			
		2.14	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	2			
		2.15	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2			
		2.16	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2			
		2.17	Оформление и подготовка счетов гостей.	2			
		2.18	Оформление документации о порче имущества гостиницы	2			
		2.19	Оформление возврата денежных средств	2			
		2.20	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	2			
		2.21	Отработка навыков выполнения ночного аудита и передачи дел по смене	2			
		2.22	Отработка навыков работы с информационной базой для ночного аудита	2			

		2.23	Стимулирование сотрудников за выполнение обязанностей	2			
		Итого		**46**			
		Дифференцированный зачет		**6**			Дифференцированный зачет
		Всего по ПМ.01		**72**			
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания							
МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания							
Практический опыт: - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;							
3	Организация, координация и контроль деятельности служб питания	3.1	Изучение кодекса нормативов: поведения, внешнего вида.	2	ОК 01-ОК 10	ПК 2.1-ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		3.2	Изучение потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	2			
		3.3	Отработка навыков организации гостиничного сервиса и управление текущей деятельностью работников службы питания	2			
		3.4	Отработка навыков организации и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	2			
		3.5	Отработка навыков организации, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	2			
		3.6	Отработка навыков организации, координация и контроль деятельности службы рум-сервис	2			
		3.7	Отработка навыков организации, координация и	2			

			контроль деятельности службы баров				
		3.8	Отработка навыков организации, координация и контроль деятельности службы кафе	2			
		3.9	Отработка навыков организации, координация и контроль деятельности службы шведского стола	2			
4	Проведение тренингов и анализов производственных ситуаций	4.1	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей.	2	ОК 01-ОК 10	ПК 2.1-ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		4.2	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Оформление документов на иностранном языке	2			
		4.3	Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	2			
		4.4	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании «SilverService».	2			
		4.5	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании «Банкетный сервис»	2			
		4.6	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании « Шведский стол»	2			
		4.7	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании «Gueridon Service»	2			
		4.8	Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. Ведение диалогов на иностранном языке.	2			
		4.9	Отработка навыков владения техникой сбора используемой посуды и приборов	2			
5	Решение различных ситуаций во время встречи и	5.1	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Ведение диалогов на иностранном языке.	2	ОК 01-ОК 10	ПК 2.1-ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических
		5.2	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	2			

	обслуживания гостей	5.3	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. Ведение диалогов на иностранном языке.	2			заданий
6	Владение различными техниками обслуживания при подаче продукции, блюд	6.1	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	2	ОК 01-ОК 10	ПК 2.1-ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		6.2	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями	2			
		6.3	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	2			
7	Выполнение сервировки стола различных видов. Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюд	7.1	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	2	ОК 01-ОК 10	ПК 2.1-ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		7.2	Выполнение сервировки и корректировки стола к завтраку, обеду.	2			
		7.3	Выполнение сервировки и корректировки стола к ужину.	2			
Практический опыт: - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.							
8	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	8.1	Отработка механизма разработки и процесс внедрения стандартов обслуживания службы питания	2	ОК 01-ОК 10	ПК 2.1-ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		8.2	Отработка навыков и контроль выполнения стандартов службы питания	2			
		8.3	Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания службы в ресторанном комплексе	2			
		8.4	Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания службы в кафе	2			
		8.5	Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания службы рум-сервис	2			
		8.6	Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания службы шведского стола	2			

			Итого	**66**			
			Дифференцированный зачет	**6**			
			Всего по ПМ.02	**72**			
ПМ.03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда							
МДК.03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда							
Практический опыт в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.							
9	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	9.1	Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: - составление графиков выхода на работу; - выдача персональных заданий горничным.	2	ОК 01-11	ПК 3.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий
		9.2	Изучение и разработка стандартов для обслуживания гостей: - внутрифирменные стандарты обслуживания гостей; - деловое общение; - этикет.	2			
10	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	10.1	Оформление инструктажа по охране труда персонала административно-хозяйственной службы	2		ПК 3.2	
		10.2	Оформление инструктажа по технике безопасности персонала административно-хозяйственной службы при работе с оборудованием	2			
		Итого		**8**			
Практический опыт в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.							
11	Овладение практическими навыками	11.1	Организация работы супервайзера: - планирование работы горничных; - составление документации;	2	ОК 01-11	ПК 3.2	Экспертная оценка выполнения практических

	супервайзера, координатора	11.2	Организация работы координатора: - координирование работы горничных; - содействие в уборке номеров;	2			заданий
		11.3	Оформление технологических документов административно-хозяйственной службы (шахматки, check-list)	2			
12	Проведение различных видов уборочных работ. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	12.1	Подготовка горничной к работе	2	ОК 01-11	ПК 3.2	
		12.2	Организация уборки номеров.	2			
		12.3	Организация уборки общественных помещений.	2			
		12.4	Использование оборудования и инвентаря при уборочных работах.	2			
13	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Использование в работе знаний иностранных языков	13.1	Отработка навыков общения на иностранном языке при оказании дополнительных услуг	2	ОК 01-11	ПК 3.2	
		13.2	Отработка навыков общения на иностранном языке при оказании персональных услуг	2			
14	Осуществление контроля над	14.1	Контроль состояния номерного фонда после уборочных работ	2	ОК 01-11	ПК 3.3	

	качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	14.2	Контроль состояния служебных общественных помещений после уборочных работ	2			
		14.3	Контроль соблюдения персоналом правил техники безопасности при работе с оборудованием	2			
		14.4	Контроль соблюдения персоналом технологии обращения с чистящими и моющими средствами	2			
		14.5	Контроль выполнения правил приема гостиничных номеров	2			
15	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	15.1	Контроль сохранности имущества гостиницы.	2	ОК 01-11	ПК 3.2, ПК 3.3	
		15.2	Составление актов на нанесение ущерба имуществу гостиницы	2			
16	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	16.1	Документальное оформление поступления гостиничного белья	2	ОК 01-11	ПК 3.2	
		16.2	Составление приказа на проведение инвентаризации гостиничного белья	2			
17	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	17.1	Проведение инвентаризации и составление ведомостей.	2	ОК 01-11	ПК 3.2	
		17.2	Создание актов на списание инвентаря и оборудования	2			

18	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	18.1	Изучение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.	2	ОК 01-11	ПК 3.2	
		18.2	Отработка ситуационных заданий по обеспечению сохранности вещей	2			
		18.3	Составление бланков на оказание услуг камеры хранения	2			
		18.4	Составление бланков на оказание услуг хранения вещей в сейфе	2			
		18.5	Составление бланков на оказание услуг депозитной ячейки	2			
19	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	19.1	Составление актов при порчи личных вещей гостей	2	ОК 01-11	ПК 3.2	
		19.2	Документальное оформление ущерба личных вещей гостей	2			
20	Оформление	20.1	Регистрация забытых вещей гостей	2	ОК 01-	ПК 3.2	

	документов на забытые вещи.	20.2	Составление бланка «Акт на возврат забытой вещи»	2	11		
		Итого		**58**			
		Дифференцированный зачет		**6**			Дифференцированный зачет
		Всего по ПМ.03		**72**			
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.							
МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.							
Практический опыт в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; в определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.							
21	Организация рабочего места.	21.1	Отработка навыков планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий Дифференцированный зачет
		21.2	Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников	2			
		21.3	Планирование рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж.	2			
		21.4	Распределение функциональной нагрузки и определение степени ответственности сотрудников.	2			
22	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного	22.1	Анализ видов и возможностей специализированного программного обеспечения. Работа в программе 1С Отель.	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	

	предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.						
23	Оформление бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	23.1	Регистрация и оформление входящих заявок с использованием телефона	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	
		23.2	Регистрация и оформление входящих заявок через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2			
		23.3	Регистрация и оформление входящих заявок от туроператов и турагентов	2			
24	Оформление индивидуального бронирования, группового, от компаний и коллективного бронирования.	24.1	Заполнение документации на индивидуальное бронирования	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	
		24.2	Заполнение документации на групповое бронирования	2			
		24.3	Заполнение документации по бронированию от компаний	2			
		24.4	Заполнение документации на коллективное бронирования	2			

25	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	25.1	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.3	
		25.2	Составление ответов на запросы гостей и применение различных способов продвижения гостиничных услуг.	2			
		25.3	Информирование гостей об условиях аннуляции бронирования и штрафных санкциях	2			
26	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	26.1	Обновление информации в заявках на бронирование, закрепленных в листе ожидания.	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	

27	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.	27.1	Редактирование информации в заявках на бронирование	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	
		27.2	Отработка взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы	2			
		27.3	Контроль над полученной обратной связи от служб отеля	2			
28	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	28.1	Составление счетов на различные виды предоплаты	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	
		28.2	Составление бланка-подтверждения о бронировании.	2			
29	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции	29.1	Составление бланков аннуляции бронирования.	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	

	бронирования.						
30	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Создание отчетов по бронированию.	30.1	Проведение работ по формированию листа ожидания брони, отчетов по загрузке номерного фонда, контрагентам, истории бронирования, планируемым заездам в профессиональной автоматизированной программе.	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.2	
		30.2	Проведение работ по формированию отчета по бронированию	2			
31	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	31.1	Разработка алгоритма технологической процедуры сотрудничества и контроля отдела бронирования и продаж со службой приема и размещения при передаче нереализованных гостиничных номеров.	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.3	
32	Изучение комплекса маркетинга.	32.1	Сегментация рынка гостиничных услуг. Установление основных видов потребностей.	2	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	ПК 4.1-4.3	
		32.2	Анализ поведения потребителей гостиничного продукта	2			
		32.3	Разработка практических рекомендаций по оформлению спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	2			
		32.4	Оценка эффективности сбытовой политики.	2			
		32.5	Определение конкурентоспособности гостиничного предприятия и установление ее конкурентных преимуществ.	2			
		32.6	Составление SWOT-анализа	2			

		32.7	Изучение формирования ценовой политики гостиницы	2			
		32.8	Оценка эффективности ценовой политики	2			
		Итого		**66**			
		Дифференцированный зачет		**6**			
		Всего:		**72**			
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)							
МДК.05.01. Администрирование отеля							
Практический опыт в предоставлении информации гостям об основных и дополнительных услугах в гостинице							
33	Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице	33.1	Информирование гостей о предоставлении бесплатных услуг в гостинице	2	ОК 01-11	ПК 5.1, ПК 5.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		33.2	Информирование гостей о предоставлении платных услуг в гостинице	2			
		33.3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2			
		33.4	Отработка навыка общения сотрудников с гостями	2			
		33.5	Предоставление информации об услугах гостиницы по телефону	2			
		Итого		**10**			
Практический опыт приема заказов гостей и выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиницы;							

34	Выполнение услуг гостиницы закрепленных за портье, прием и выполнение заказов гостей	34.1	Организация работы службы приема и размещения	2	ОК 01-11	ПК 5.1-5.4	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		34.2	Прием заказа и выполнение услуг гостиницы	2			
		34.3	Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях	2			
		34.4	Отработка навыков по оказанию обязательных услуг гостиницы	2			
		34.5	Осуществление заказов по просьбе гостя	2			
		34.6	Разрешение конфликтных ситуаций с гостями	2			
		34.7	Разрешение ситуаций, связанных с жалобами гостей	2			
		34.8	Отработка навыков хранения и выдачи ключей от номеров	2			
		34.9	Отработка навыков по оказанию услуг хранения вещей и ценностей гостей	2			
		Итого		**18**			
Практический опыт в приеме и регистрации гостей в гостинице; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницы							
35	Выполнение процедур регистрации гостей	35.1	Регистрация граждан РФ, заполнение карты регистрации гостя	2	ОК 01-11	ПК 5.1 П.К 5.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		35.2	Составление и обработка документов по заезду номеров	2			
		35.3	Оформление ведомости движения номерного фонда и «шахматки»	2			
		35.4	Составление и обработка документов по переселению гостей	2			
		35.5	Регистрация VIP-гостей	2			

		35.6	Регистрация туристских и корпоративных групп	2			
		35.7	Заполнение миграционной карты иностранного гражданина	2			
		35.8	Регистрация иностранных граждан	2			
		35.9	Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина	2			
		35.10	Отработка навыков работы с информационной базой данных (внесение данных о гостях)	2			
		Итого		**20**			
Практический опыт в проведение расчетных операций с гостями;							
36	Освоение работы с процедурой выезда гостя	36.1	Оформление и заполнение необходимой внутренней документации	2	ОК 01-11	ПК 5.5	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		36.2	Процедура проведения расчетов с гостями от компании при выезде	2			
		36.3	Процедура проведения расчета с гостями за основные услуги	2			
		36.4	Процедура проведения расчета с гостями за дополнительные услуги	2			
		36.5	Процедура проведения расчета за ранний заезд и поздний выезд	2			
		36.6	Процедура возврата денежных средств	2			
		Итого		**12**			
Практический опыт в проведение в проведение текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены.							
37	Освоение работы с документацией	37.1	Проведение аудита в гостинице	2	ОК 01-11	ПК 5.5-5.6	Экспертная оценка выполнения практических
		37.2	Передача смены. Разработка и оформления листа смены портье, листа передачи кассы	2			

		37.3	Возмещение ущерба гостинице при выезде гостя	2			заданий, Дифференцированный зачет
		Итого		**6**			
		Дифференцированный зачет		**6**			
		Всего по ПМ.05		**72**			

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной практики имеется:

– кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;

– лаборатория учебный гостиничный номер.

1. Оборудование: комплект учебно-методической документации; посадочные места по количеству обучающихся; наглядные пособия (бланки заказов и т.д.); рабочее место преподавателя

2. Технологическое оснащение рабочих мест: компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучаемых; технические устройства для аудиовизуального отображения информации; мультимедийный переносной комплекс (ноутбук, проектор, переносная доска)

3. Средства обучения: комплект нормативно-правовой документации, учебной и справочной литературы, методические указания к учебной практике.

4. Требования к документации, необходимой для проведения практики

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

- образец карта регистрации гостя;
- шаблон миграционной карты;
- шаблон уведомления о прибытии иностранного гражданина (Приложение № 3 к Приказу МВД России от 23.11.2017 № 881);
- образец шахматки;
- образец счета форма № 3-Г;
- образец договоров между гостиницей и клиентами, гостиницей и турфирмами;
- правила предоставления гостиничных услуг;

ПМ.03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- образец бланка инвентаризационная опись;
- образец бланка квитанция на прием вещей в камеру хранения гостиницы;
- образец бланка технологического документа для предоставления услуги по аренде депозитной ячейки;
- шаблон журнала регистрации забытых вещей;
- образец бланка акта возврата забытых вещей;

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

- образец «Форма бронирования на официальном сайте гостиницы»;
- образец «Заявка на бронирование гостиницы»;
- образец гарантийного письма;
- образец «Счет на оказание гостиничных услуг»;
- образец бланка «Отмена бронирования»;
- образец бланка «Письмо-подтверждение отмены бронирования»;
- образец бланка «Изменение бронирования»;
- образец бланка «Официальный отказ в размещении».

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям служащих (25627 Портье):

- образец карта регистрации гостя;
- шаблон миграционной карты;
- шаблон уведомления о прибытии иностранного гражданина;
- образец шахматки;
- образец ведомости движения номерного фонда;

- образец счета форма № 3-Г.

5. Требования к учебно-методическому обеспечению практики:

– методические указания по выполнению работ учебной практики по

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

ПМ.03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям служащих (25627 Портье).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

Основные источники:

1. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие для СПО/Н.В.Павлова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.

2. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016. – 304 с.

3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 356 с. – Серия : Проф. образование.

4. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 356 с. – Серия : Проф. образование.

5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб.пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИль).

6. Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 240 с. : ил. – (ПРОФИль).

7. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб.пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 192 с. – (ПРОФИль).

8. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб.пособие для студентов учреждений СПО. – 11-е изд., стер. – М.: Академия, 2017 – 144 с.

9. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса : учеб.пособие для СПО / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 339 с. – Серия : Проф. образование.

Дополнительные источники:

1. 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://www.biblio-online.ru/bcode/433890 (дата обращения: 07.11.2019).

2. 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://www.biblio-online.ru/bcode/433891 (дата обращения: 07.11.2019).

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Основные источники:

1. 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

2. 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

3. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1

4. Пасько О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1

5. Васильева И.В. Технология продукции общественного питания: учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1

6. Пасько О.В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.

7 Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CBC3546#page/1

8. Щетинин М.П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1

9. Пасько О.В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1

ПМ.03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» №1853 от 18.11.2020 г.

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция)

3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИль).

2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИль).

3. 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

4. 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

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

Основные источники:

1.Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. – 240 с.

2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студентов учреждений СПО / 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016 – 240 с.

2. Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИль).

3. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»: учебное пособие/ А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИль).

4. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 356 с. – Серия: Проф. образование.

5. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учеб.пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (СПО).

6. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учеб.пособие для СПО / В.П. Бугорский. – М.: Юрайт, 2017. – 165 с. – Серия: Проф. образование – (Гл. 3.2. Договорное регулирование деятельности по предоставлению гостиничных услуг).

7. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб.пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 192 с. – (ПРОФИль).

8. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб.пособие для студентов учреждений СПО. – 11-е изд., стер. – М.: Академия, 2017 – 144 с

9. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учеб.пособие для СПО / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 339 с. – Серия: Проф. образование.

Дополнительные источники:

1. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г.

— Москва: КноРус, 2021. — 187 с. — ISBN 978-5-406-08553-0. — URL: https://book.ru/book/940163

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям служащих (25627 Портье):

Нормативно – правовые акты:

1. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09 октября 2015 г. № 1085 (ред. от 18.07.2019 г.)

2. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 № 470 (ред. от 14.11.2018 «Об утверждении Перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан».

3. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 (ред. от 14.07.2006) «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение».

4. Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 07.03.2019) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

Основные источники:

5. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб.пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 192 с. – (ПРОФИль).

6. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб.пособие для студентов учреждений СПО. – 11-е изд., стер. – М.: Академия, 2017 – 144 с.

7. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса : учеб.пособие для СПО / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 339 с. – Серия : Проф. образование.

8. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие для СПО/Н.В.Павлова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.

9. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016. – 304 с.

10. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. – 240 с.

11. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 356 с. – Серия: Проф. образование.

12. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 356 с. – Серия: Проф. образование.

13. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб.пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИль).

Дополнительные источники:

11. 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://www.biblio-online.ru/bcode/433890 (дата обращения: 07.11.2019).

12. 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://www.biblio-online.ru/bcode/433891 (дата обращения: 07.11.2019).

13. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб.пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИль).

14. Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИль).

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практика проводится преподавателями профессионального цикла 43.02.14 Гостиничное дело. Практика проводится концентрированно.

Учебная практика проводится после изучения МДК.01.01.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении учебной практики составляет 36 академических часов в неделю.

При проведении учебной практики группа может делиться на подгруппы численностью 8 – 12 человек.

Итоговая оценка по результатам практики выставляется руководителем практики от Института на основании:

- предоставленного обучающимся отчета по практике (выполненных работ);
- аттестационного листа
- защиты результатов практики

Итогом учебной практики является дифференцированный зачет.

Обучающиеся самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики обучающийся выполняет отчет, в котором отражает результаты выполненных заданий во время прохождения практики, а также формулирует собственные выводы по результатам проделанной работы.

Формы необходимых документов для заполнения и предоставления в АНПОО «Кубанский ИПО», методические указания по выполнению отчета по практике можно получить в отделе учебно-производственной работы и в библиотеке.

4.4. Требования к руководителям практики

Реализация программы практики может также осуществляться преподавателями профессионального цикла, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года в отелях.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Код	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1	Планировать	- определение	Экспертная оценка

	потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	потребности службы приема и размещения в персонале	выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме; - грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей; - правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	- осуществление контроля работы сотрудников службы приема и размещения в соответствии со стандартами	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	- определение потребности службы питания в персонале	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приемах и сервировке; - грамотность общения с гостями в процессе обслуживания; - правильность сервировки столов при различных формах обслуживания; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;	
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	- осуществление контроля работы сотрудников службы питания в соответствии со стандартами	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – правильность составления должностной инструкции; – правильность выбора, оформления бланков; - правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по предупреждению	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;	
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- определение потребности службы бронирования и продаж в персонале	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – правильность выбора, оформления бланков; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		стимулированию подчиненного персонала;	
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	-демонстрировать правильность регистрации гостей в соответствии со стандартами; - точность создания и правильность обработки необходимой документации	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- своевременность и достоверность предоставления информации гостю о гостиничных услугах; - точность и правильность изложения нормативной документации; - грамотность общения с гостями	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 5.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	соблюдение требований при составлении договоров об оказании гостиничных услуг	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 5.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	соблюдений требований при оказании гостиничных услуг по договору	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 5.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- точность и грамотность оформления счетов; - соблюдений требований при производстве расчетов с гостями; - точность и грамотность	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		организации отъезда и проводов гостей	
ПК 5.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- правильность ведения ночного аудита; - точность выполнения обязанностей ночного аудита; - соблюдений требований при передаче дел по смене	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- демонстрация способов решения профессиональных задач	наблюдение за практической деятельностью обучающихся при решении ситуационных задач, при выполнении работ учебной практики, при проведении дифференцированного зачета.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- эффективный поиск необходимой информации в соответствии с заданием практики; - использование различных источников, включая электронные	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- взаимодействие с обучающимися, руководителем практики	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	- демонстрация устной и письменной коммуникации	
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	- соблюдение общих правил	

	общечеловеческих ценностей		
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- соблюдение общих правил безопасного поведения	наблюдение за практической деятельностью обучающихся при решении ситуационных задач, при выполнении работ учебной практики, при проведении дифференцированного зачета.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- организация самостоятельной работы в процессе прохождения практики	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- использование различных источников, включая электронные	
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- эффективный поиск необходимой информации в соответствии с заданием практики; - использование различных источников, включая электронные	
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	