

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
УП. 01.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРИЕМУ, РАЗМЕЩЕНИЮ И
ВЫПИСКЕ ГОСТЕЙ
ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2019 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК
УГС 38.00.00 Экономика и управление,
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО
зам. директора по ПО

Н.В.Максимов
31 августа 2020 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974) и рабочей программы ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, утвержденной директором колледжа.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Киосе Марина Ивановна**- к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП 01.01 Выполнение работ по приему, размещению и выписке гостей

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

1.1. Область применения программы учебной практики

Учебная практика «Выполнение работ по приему, размещению и выписке гостей» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Особое значение учебная практика имеет при формировании и развитии ОК:

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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики:

Код ПК, ОК	Умения	Практический опыт
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11	-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 работников 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.	-разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме 72 часа.
Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 1.1,1,2 ,1.3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> -Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих. -Прием и размещение гостей -Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. -Правовое регулирование договорных отношений. -Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. -Документация службы приема и размещения. -Оформление выезда гостя и процедура его выписки. -Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. -Организация ночного аудита 	Тема 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	24
			Тема 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения гостей	12
			Тема 3. Организация выезда гостей из гостиницы	24
			Тема 4 Ночной аудит	10
			Дифференцированный зачет	2
			Итого	72

2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения			
Раздел 1. Выполнение работ по приему, регистрации и размещению гостей		24	
Виды работ:	- Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих - Прием и размещение гостей - Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.		
Тема 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	<i>Содержание учебного материала (Практические работы)</i>		24
	1	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	6
	2.	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
	3	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)..	6
	4	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 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	6
Раздел 2 Выполнение работ по документационному и правовому обеспечению		12	ПК 1.1-1.3 ОК 1-10

деятельности службы приема и размещения гостей				
Виды работ:	-Правовое регулирование договорных отношений. -Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. -Документация службы приема и размещения.			
Тема 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения гостей	Содержание учебного материала (Практические работы)			ПК 1.1-1.3 ОК 1-10 3 3 3
	1.	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	4	
	2	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	4	
	3	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	4	
Раздел 3Выполнение работ по оформлению выезда гостей из гостиницы			24	
Виды работ:	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.			
Тема .3. Организация выезда гостей из гостиницы	Содержание учебного материала (Практические работы)			ПК 1.1-1.3 ОК 1-10 3 3
	1	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	12	
	2	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	12	
Раздел 4 Выполнение работ по ночному аудиту			10	ПК 1.1-1.3 ОК 1-10
Виды работ	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита			
Тема 4 Ночной аудит	Содержание учебного материала (Практические работы)			
	1	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	10	
Итоговая аттестация	Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ СПО «ВЭК».		2	
	Итого		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Базой учебной практики является ГБПОУ «Волгоградский энергетический колледж», оснащенный необходимыми средствами для проведения практики.

Программа учебной практики реализуется в учебных кабинетах: тренинговых кабинетах и кабинетах специальности 43.02.14», кабинете информационных технологий в профессиональной деятельности УГС 38.00.00, 43.00.00.

По окончании практики студент сдает отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
 - контрольные часы;
 - стеллаж для регистрационных карточек;
 - стойка для хранения ключей;
 - стойка регистрации и выписки гостей;
 - компьютерный терминал с принтером;
 - стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
 - стеллаж для ваучеров;
 - место хранения наличности.
 - комплект учебно-методической документации;
 - тестирующие программы;
 - программное обеспечение общего и профессионального назначения
- Технические средства обучения: компьютеры, мультимедийное оборудование.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности: компьютеры, принтер, сканер, мультимедиапроектор, программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации (электронная версия).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Безкоровая Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ; редактор Дж.Даффи - М.: Академия, 2016.-256 с
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2015 г. - 224с.
3. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учреждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2017.-144 с.
4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ.учреждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2015.-144
5. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2015.- 240с
6. Можаяева, Н.Г.Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2017г. - 240 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

- 1.Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

5. Гостиничный бизнес — Индустрия гостеприимства. - URL: / <http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbapriemairazmesheniya/>. Дата обращения: 01.08.2019.

Гостиницы Волгограда - URL: <http://www.hotels-in-volgograd.ru/> Дата обращения: 01.08.2019.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Ехина, М.А Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Текст]: учебник / М.А.Ехина - М : Академия, 2018г. - 304 с.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При организации учебной практики в целях реализации компетентностного подхода применяются активные и интерактивные формы обучения (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций и т.п.д.

Каждый обучающийся имеет доступ к базам данным и библиотечным фондам по перечню рекомендуемых изданий, Интернет –ресурсов. Консультационная помощь осуществляется за счет проведения индивидуальных и групповых консультаций.

Освоению учебной практики предшествуют изучение дисциплин профессионального цикла: «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика организации», «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе», «Конфликтология в индустрии гостиничного бизнеса», «Основы маркетинга гостиничных услуг» и профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (экономико-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения), .

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

4.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий по практике, выполнения практических проверочных работ.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Результаты обучения (приобретенный практический опыт)	Основные показатели оценки результата	Отчетная документация	Формы и методы контроля и оценки
<p>- разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p>	<p>-демонстрация процедуры регистрации гостей</p> <p>-демонстрация процедуры выезда гостей</p> <p>-правильное оформление документации деятельности службы по приему и размещению гостей</p>	<p>Портфолио</p> <p>Портфолио</p> <p>Рабочая тетрадь</p>	<p>Оценка портфолио</p>

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений учебной практики

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях. - выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом. - определять потребность в информации и предпринимать усилия для её поиска. - выделять главные и альтернативные источники нужных ресурсов. - разрабатывать детальный план действий и придерживаться его. - качество результата, в целом, соответствует требованиям. - оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач - проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты - структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска - интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - использовать актуальную нормативно-правовую документацию по профессии (специальности) - применять современную научно профессиональную терминологию - определять траекторию профессионального развития и самообразования 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - участвовать в деловом общении для эффективного решения деловых задач - планировать профессиональную деятельность 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке - проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

ОК 6Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<ul style="list-style-type: none"> - понимать значимость своей профессии (специальности) - демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей. 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<ul style="list-style-type: none"> - сохранять и укреплять здоровье посредством использования средств физической культуры - поддерживать уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - работа с автоматизированными системами регистрации 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке. - вести общение на профессиональные темы 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 11Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<ul style="list-style-type: none"> - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования - применять грамотные кредитные продукты 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы