



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ватлина Л.В. Ватлина

28 мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2025

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «*ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

РАЗРАБОТЧИК:

Е. Н. Осипова, канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:

Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «*ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 28 мая 2025 г. № 8.

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.Н. Осипова

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ программы учебной практики | 9 |
| РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 13 |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цель учебной практики по профессиональному модулю
Целью учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения* является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по приему, размещению и выписке гостей, и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задачи учебной практики по профессиональному модулю

Задачами учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- получение навыков в приеме, регистрации и размещении гостей;
- выработка умений предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- научить студентов заключать договоры об оказании гостиничных услуг.
- получение навыков обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
- научиться производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- научить студентов координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
 - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- уметь:
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
 - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

Знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.2. Вид практики, способ и форма ее проведения

Вид практики – учебная.

Форма проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции | Формулировка компетенции | Знания, умения ¹ |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|

| | | |
|-------|--|--|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | <p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | <p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации</p> |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержания актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможных траекторий профессионального развития и самообразования</p> |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | <p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности</p> |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | <p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.</p> |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | <p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)</p> <p>Знания: сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> |

| | | |
|-------|--|---|
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | <p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Знания: правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения</p> |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | <p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p> <p>Знания: роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основ здорового образа жизни; условий профессиональной деятельности и зон риска физического здоровья для профессии (специальности); средств профилактики перенапряжения</p> |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии профессиональной деятельности | <p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности</p> |
| ОК 10 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | <p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностей произношения; правил чтения текстов профессиональной направленности</p> |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | <p>Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p> |

| | | |
|---------|--|--|
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | <p>Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p> |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <p>Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке/</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Умения: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p> |

Количество часов на освоение программы учебной практики профессионального модуля *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*, всего - 72 часа.

1.2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – учебная, по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Способ проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: в условиях учебной гостиницы или в условиях гостиничного предприятия.

Форма проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

1.3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

1.4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО.

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения проводится у обучающихся очной формы – на 2 курсе в 4 семестре, заочной формы – на 3 курсе в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы университета или гостиничных предприятий.

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость учебной практики

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебному плану составляет 1 неделю.

2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной работы на практике |
|----------|--------------------------|------------------------------------|
|----------|--------------------------|------------------------------------|

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Подготовительный этап 2 | 1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики. 2. Определение цели, задач учебной практики, получение |
| 2 | Основной этап (практическая подготовка) | 1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей 2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей 3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения 5. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей 6. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены |
| 3 | Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка) | Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, |
| 4 | Этап подготовки отчета 2 | Оформление и защита отчета |

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Формы документов и отчетности о прохождении учебной практики

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;

- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении учебной практики

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть отчета должна содержать 5 разделов.

При прохождении учебной практики на базе учебной гостиницы университета основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей

2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей
3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения
5. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей
6. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены.

При прохождении учебной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Прием, регистрация и размещение гостей
3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
4. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей
5. Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Образец содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения представлен в Приложении 5.

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем учебной практики), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с заданием на учебную практику.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1.1 Печатные издания

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227
2. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО.-М.: Форум:Инфра-М, 2019. -400с.
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с.

4.1.2 Журналы:

- «Гостиничное дело»
- «Академия гостеприимства»
- «Туризм: право и экономика»
- «Ресторанные ведомости».

4.1.3 Электронные издания (электронные ресурсы)

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia:
<http://www.amadeus.ru/>
- Глобальная система бронирования Sabre:
<http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>
- Глобальная система распределения Travelport:
<http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>

4.1.4 Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

- Microsoft Power Point,
- Microsoft Windows
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Справочно-правовая система «Гарант»
- Учебная версия АСУ Эдельвейс, Fidelio

Дополнительная литература

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / Ёхина Марина Анатольевна. - 2-е изд., испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.
3. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.
4. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Д.П. Стригунова. - 2-е изд., перераб.и доп. - М.: КноРус, 2016. - 227с.
5. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.
6. Сорокина, Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / Сорокина.-М.: Альфа-М:Инфра-М, 2017. -304с.
7. Ишимцева К.В.. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие для учреждений СПО /К.В. ИШИМЦЕВА, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М:Инфра-М, 2017. - 191с. - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-409-8. - ISBN 978-5-16-010156-9.

4.5. Образовательные и другие технологии, используемые на учебной практике

| Технология | Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем |
|----------------------|--|
| Информационный поиск | Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru. |
| Практические занятия | Microsoft Power Point 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Microsoft Access 2010 |

| | |
|------------------------|---|
| Самостоятельная работа | ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru. |
|------------------------|---|

4.6. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Специально оборудованная учебная гостиница, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

5. Оценочные материалы

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования.

Оценочные материалы для текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.
2. Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
3. Порядок поддержания опрятного внешнего вида и личной гигиены.
4. Информация потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
5. Обеспечение необходимой безопасности гостей и сохранности их имущества.
6. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
7. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
8. Оформление и подготовка счета гостей и расчеты с ними.
9. Организация службы приема и размещения
10. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
11. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

12. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
14. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
17. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
18. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
19. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
20. Основные функции службы приема и размещения.

Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы.



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: УЧЕБНАЯ

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

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

| № | Виды работ (перечень заданий) на практике | Количество часов на выполнение задания |
|---|---|--|
| | Подготовительный этап | 10 |
| | Основной этап: | |
| | 1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей | 10 |
| | 2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей | 8 |
| | 3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах | 8 |
| | 4. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены | 8 |
| | Этап обработки и анализа информации: | |
| | 1. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения | 10 |
| | 2. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей | 10 |
| | Этап подготовки отчета | 8 |
| | Всего | 72 |

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от организации _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО [УЧЕБНОЙ, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ]

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

в объеме _____ часов с « ____ » _____ 20 ____ по « ____ » _____ 20 ____ года

в организации _____.

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности:

| Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций | Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика |
|---|---|
| ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей | соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг | соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы |
| ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг | соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы |
| ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы |
| ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены | соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы |

Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.

(выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

Руководитель практики от организации _____ / _____

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)

Руководитель практики

от образовательной организации _____ / _____

(подпись)

(Ф.И.О.)



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ, ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Новосибирск [год]



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

ИНСТРУКЦИЯ
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении
учебной практики
по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения
студентами СПО СибУПК в организации

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
 - находиться в помещении в верхней одежде;
 - класть одежду и сумки на столы;
 - находиться в помещении с едой и напитками;
 - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
 - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
 - передвигать компьютеры;
 - открывать системный блок;
 - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
 - соблюдать тишину и порядок;
 - выполнять все требования руководителя;
 - работать только по поручению руководителя;
 - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
 - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
 - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
 - вертикально прямая спина;
 - плечи опущены и расслаблены;
 - ноги на полу и не скрещены;
 - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
 - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен
Обучающийся _____

(Ф.И.О.)

Дата « _____ » _____ 20 ____ года _____

(подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ
3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТЮ ИНФОРМАЦИЮ О ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГАХ
4. РАСЧЕТЫ С ГОСТЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯ ОТЪЕЗДА И ПРОВОДЫ ГОСТЕЙ
5. КООРДИНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА НОЧНОГО АУДИТА И ПЕРЕДАЧИ ДЕЛ ПО ОКОНЧАНИИ СМЕНЫ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ