

Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-практической работе

_____/И.В. Милюков/

«27» июня 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

Челябинск, 2022

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм. Рекомендована экспертными организациями: Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства, НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса», ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс. Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 пример - по ФГОС СПО из перечня ТОП-50, утвержденному в 2017 г. ПОТЕРЯЛО АКТУАЛЬНОСТЬ, (обновлено 02.07.2021)

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчик:

Программу составила преподаватель отделения «Туризма и Гостиничного сервиса» Агеева И.С.

Рассмотрена и одобрена заседании Отделения «Туризма и гостиничного сервиса».

Протокол № 11 от «22» июня 2022г.

Зав. отделением ТиГС: Агеева И.С./ _____ /

Содержание

Паспорт программы учебной практики.....	3
Результаты освоения программы учебной практики	
Тематический план и содержание учебной практики.....	
Условия реализации программы учебной практики	
Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	
Приложения	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики является частью ППССЗ (ППКРС) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

в части освоения квалификации специалист по гостеприимству

и основных видов деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Цели и задачи учебной практики:

формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ (ППКРС) по основным видам деятельности для освоения специальности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по основным видам деятельности обучающиеся должны уметь:

Иметь практический опыт	в: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь:	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;
знать:	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; методика определения

	<p>потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>
--	---

Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики в рамках освоения профессионального модуля 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ (ППКРС) по основным видам деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

2.1 Общие компетенции

Код	Наименование компетенции	Знания, умения
ОК 1	Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; -Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; -Правильно 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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится

		<p>работать и жить;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. - Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - Методы работы в профессиональной и смежных сферах. - Структура плана для решения задач <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	<p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: Определять задачи 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>—</p> <p>Знания: Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК03	<p>Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Умения: Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> <p>—</p> <p>Знания: Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной</p>

		<p>деятельности</p> <p>Приемы</p> <p>структурирования информации</p> <p>Формат</p> <p>оформления</p> <p>результатов поиска</p> <p>информации</p> <p>Содержание</p> <p>актуальной</p> <p>нормативно-правовой документации</p> <p>Современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Возможные</p> <p>траектории</p> <p>профессионального развития и</p> <p>самообразования</p>
ОК 04	<p><i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i></p>	<p>Умения</p> <p>Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Знания:</p> <p>Психология</p> <p>Коллектива, Психологи</p> <p>я личности. Основы</p> <p>проектной деятельности</p>
ОК 05	<p><i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i></p>	<p>Умения:</p> <p>Излагать свои мысли на государственном Языке. Оформлять Документы</p> <p>Знания:</p> <p>Особенности социального и культурного контекста правила оформления документов</p>
ОК 07	<p><i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i></p>	<p>Умения</p> <p>Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии/специальности</p> <p>Знания</p> <p>Правила экологической безопасности при Ведении профессиональной деятельности</p> <p>Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
ОК 09	<p><i>Использовать</i></p>	<p>Умения:</p>

	<i>Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>	<p>-Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>Использовать современное программное обеспечение</p> <p><u>Знания:</u></p> <p>Современные средства и устройства информатизации</p> <p>Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК 10	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</i>	<p><u>Умения:</u></p> <p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><u>Знания:</u></p> <p>Правила построения простых и сложных</p>

		<p>Предложений на профессиональные темы</p> <p>Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов</p> <p>Профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов</p> <p>профессиональной направленности</p>
--	--	--

2.2 Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	Знания, умения
ПК.4.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы питания; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - планировать и прогнозировать продажи; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

		<ul style="list-style-type: none"> - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение, персонала службы приема и размещения приемам эффективных продаж. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с

		<p>учётom сегментации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.
ПК.4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы питания - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделять целевой сегмент клиентской базы; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

		<ul style="list-style-type: none"> - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.
--	--	--

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем	Содержание учебного материала (дидактические единицы)	Объем часов	Уровень освоения
Мдк 01.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	36	
Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.	1. Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров на английском языке 2. Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров на английском языке 3. Предоставление различной информации 4. Изучить работу с жалобами. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения гостей	8	2
Тема 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.	1. Отработка навыков устной речи в диалогах: - прием иностранного гражданина - размещение	2	2
Тема 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.	1. Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в соответствии с протоколом 2. Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS). 3. Предоставление гостям	6	2

	туристической информации (WS) в соответствии с протоколом.		
Тема 4. Цикл обслуживания гостей	1.Формирование языковых навыков и речевых умений по теме «Serving guests. Checking in & Checking out». Обслуживание гостей. Прием и размещение гостей. 2.Services and facilities provided by the hotel. (Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей). 3.Dealing with complaints. (Решение конфликтных ситуаций). 4.Checking-in of the guests. (Регистрация гостей) 5.Checking-out of the guests. (Выписка гостей). 6.Организация приёма, регистрации гостей. 7.Размещение гостей (предоставление номеров). 8.Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшаниста. 9.Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены 10. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с гостями.	20	2
	Всего по мдк 01.02	36	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оснащение:

учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

1.Оборудование:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение 1С Отель;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационная система 1СОтель

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

2. Инструменты и приспособления:

- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;

3. Средства обучения:

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и/или преподавателями профессионального цикла *концентрированно по окончании изучения междисциплинарных циклов данного профессионального модуля.*

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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 зачета.*

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> – Экспертная проверка осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг; – Экспертная проверка выделения целевого сегмента клиентской базы; – Экспертная оценка адекватного сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; – Экспертная оценка ориентирования в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – Экспертная оценка разработки мероприятий по повышению лояльности гостей; – Экспертная оценка выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; – Экспертная проверка планирования и прогнозирования продаж; – Экспертная оценка эффективности проведения обучения, персонала службы приема и размещения приемам эффективных продаж. <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</p>
Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> – Экспертная проверка осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг; – Экспертная проверка выделения целевого сегмента клиентской базы; – Экспертная оценка адекватного сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; – Экспертная оценка ориентирования в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – Экспертная оценка разработки мероприятий по повышению лояльности гостей; – Экспертная оценка выявления

	<p>конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Экспертная проверка планирования и прогнозирования продажи; – Экспертная оценка эффективности проведения обучения, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</p>
<p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Экспертная оценка адекватного сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; – Экспертная оценка ориентирования в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – Экспертная оценка разработки мероприятий по повышению лояльности гостей; – Экспертная оценка выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; – Экспертная проверка планирования и прогнозирования продажи; – Экспертная оценка эффективности проведения обучения, персонала службы приема и размещения приемам эффективных продаж. <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</p>