

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.
« 28 » мая 2020 г.



УП.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ
ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ
Рабочая программа учебной практики для обучающихся
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна, Талипова Гульфия Маратовна. УП.02.01 Организация приема, размещения и выписки гостей. Рабочая программа учебной практики профессионального модуля для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа учебной практики опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: УП.02.01 Организация приема, размещения и выписки гостей. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

Содержание

1.	Паспорт программы учебной практики	3
2.	Результаты освоения учебной практики	4
3.	Содержание учебной практики	4
4.	Условия реализации программы учебной практики	5
5.	Контроль и оценка результатов прохождения практики	6

1. Паспорт программы учебной практики

1.1. Область применения программы.

Программа учебной практики УП.02.01 Организация приема, размещения и выписки гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основных видов профессиональной деятельности (ВД): Прием, размещение и выписка гостей.

1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Количество часов прохождения практики:

Сроки прохождения учебной практики: V семестр.

Общая продолжительность: 36 часов, 1 неделя

Форма аттестации: зачет.

2. Результаты освоения учебной практики

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей в том числе профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. Содержание учебной практики

Код ПК	Код и наименование профессионального модуля, МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ
1	2	3	4
ПК 2.1.- 2.6	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	36	- Составление и обработка необходимой документации; - Регистрация и выписка гостей; - Работа со счетами.

			<ul style="list-style-type: none"> - Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров и по работе с туроператорами и др. организациями. - Проведение работ по оформлению гостей. - Отработка навыков регистрации иностранных граждан. - Оформление и подготовка счетов гостей.
	Всего часов	36	

4. Условия реализации программы практики

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие:

Тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей оснащены: учебная мебель, стойка приема и размещения гостей, телефон, многофункциональное устройство, шкаф для папок, лотки для бумаги, сейф, персональный компьютер.

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет

оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, персональные компьютеры.

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. - Москва: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/473487> (дата обращения: 20.05.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>

4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams

5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - приёма, регистрации и размещения гостей; - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - 	<p>Выполнение практических заданий и решение ситуационной задачи</p> <p>Экспертное наблюдение в процессе занятия.</p> <p>Контрольные вопросы</p>
2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> - предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - правила работы с информационной базой данных гостиницы. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - 	
2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - участия в заключении договоров; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - 	
2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - 	
2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	<ul style="list-style-type: none"> - подготовки счетов и организации отъезда гостей; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - 	
2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<ul style="list-style-type: none"> - проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены; - выполнять обязанности ночного портье - основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время; 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии; - определяет перспективы развития в профессиональной сфере. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике..</i>

<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>
<p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>
<p>ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применяет их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками адаптации в новых ситуациях; - умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>