

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горшкова Надежда Кимовна
Должность: Директор
Дата подписания: 19.04.2022 14:04:58
Уникальный программный ключ:
6e4febd30540ffff35fc4c6217bc0cf1c72a27f9

Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Чувашской Республики
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной практики по профессиональному модулю

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

для студентов специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(наименование специальности)

2020 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация к программе

Настоящая программа учебной практики УП.01.01 по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для специальности профессионального образования разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и является частью программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа практики обеспечивает подготовку специалистов среднего для приема, размещения и выписки гостей. Сферой деятельности выпускников является: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения по субъектам Российской Федерации. Базой практики является Чебоксарский экономико-технологический колледж.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

1.4. Требования к результатам освоения: компетенциям, приобретаемому практическому опыту, умениям

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Учебная практика направлена на освоение обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей.

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата
----------------------------	--

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– демонстрация интереса к будущей профессии
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; - оценка эффективности и качества выполнения;
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами..	эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- работа с автоматизированными системами бронирования
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- принимать гостей, вести переговоры с гостями; - бронировать номера по телефону, телексу и факсу, Интернету; - оформлять листы ожидания; - регистрировать и размещать гостей; - выдавать ключи от номеров и вести

	<p>контроль за ключами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести информационную базу данных службы приема и размещения; - вести деловую документацию; - принимать участие в обеспечении эффективности работы гостиницы.
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знакомиться с видами дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостинице; - организовывать предоставление гостям основных и дополнительных услуг; - определять характеристику различных видов дополнительных и сопутствующих услуг; - владеть технологиями бизнес-обслуживания
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять документы при регистрации индивидуального туриста, туристической группы и иностранного гражданина; - оформлять договора на бронирование мест в гостинице; - оформлять договора об оказании гостиничных услуг; - оформлять договора об оказании дополнительных услуг.
<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёма, 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; 	<ul style="list-style-type: none"> - принимает гостей, ведет переговоры с гостями; - бронирует номера по телефону, телексу и факсу, интернету; - оформляет листы ожидания; - регистрирует и размещает гостей; - выдает ключи от номеров и ведет контроль за ключами; - ведет информационную базу данных службы приема и размещения; - ведет деловую документацию; - принимает участие в обеспечении эффективности работы гостиницы.

<p>Должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - знакомиться с видами дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостинице; - организует предоставление гостям основных и дополнительных услуг; - определяет характеристику различных видов дополнительных и сопутствующих услуг; - владеет технологиями бизнес-обслуживания - обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг - осуществляет расчеты за услуги; - оформляет счета гостя; - контролирует оплату дополнительных услуг; - осуществляет контроль за регистрацией и оформлением выезда гостей - ведет ночной аудит; - архивирует информацию, собранную за день; - распечатывает отчеты индивидуальной системы управления за день.
---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов работ производственной практики	Содержание материала производственной практики	Объем часов		
1	2	3		
<p>ПМ 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>		72		
Тема 1.1. Организация и технология работы	<p>Содержание</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td>Вводный инструктаж. Инструктаж по технике</td> </tr> </table>	1	Вводный инструктаж. Инструктаж по технике	4
1	Вводный инструктаж. Инструктаж по технике			
		2		

службы приема и размещения с гостями		безопасности.	
	2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	2
Тема 1.2. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание		12
	1	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	2
	2	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2
	3	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2
	4	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	2
	5	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	2
	6	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	2
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание		10
	1	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2
	2	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	2
	3	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2
	4	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2
	5	Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	2
Тема 1.4. Правовое регулирование договорных отношений	Содержание		6
	1	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
Тема 1.5. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование	Содержание		6
	1	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
Тема 1.6. Документация службы приема и размещения	Содержание		10
	1	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4

	2	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
Тема 1.7. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Содержание		16
	1	Оформление и подготовка счетов гостей.	4
	2	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	4
	3	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	4
	4	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	4
Тема 1.8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание		8
	1	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	4
	2	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	2
	3	Окончательное оформление дневника и отчета.	2
Всего:			72

3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению:

Реализация учебной практики предполагает наличие следующих кабинетов /лабораторий:

- учебного кабинета «Организации деятельности служб приема, размещения и выписки гостей, бронирования гостиничных услуг»;
- лаборатории «Учебно – гостевые комнаты».

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- учебно – наглядные пособия;
- справочно-информационные программы.

Технические средства обучения: аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные средства.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: мебель, инженерное оборудование, кухонное оборудование, пылесос для влажной и сухой уборки, набор для глажки, набор для уборки общественной и жилой части гостиницы.

3.2. Требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности должны соответствовать правилам и нормам.