



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru  
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Т. И. Сурат

« 31 » 08 2016 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА учебной практики

**ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**  
(профессиональный модуль)

для специальности

**43.02.11 Гостиничный сервис**

Ижевск 2016 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования \_\_\_\_\_ 43.02.11

Гостиничный сервис

*(код и наименование специальности СПО)*

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж»

Разработчики:

Светлакова Римма Андреевна, преподаватель колледжа

*Ф.И.О., должность*

*Ф.И.О., должность*

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол №   1   «   30   »   08     20     16   г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ Е.И.Свиридова/

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>4</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>5</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>7</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис для всех форм обучения.

Рабочая программа учебной практики может быть использована для разработки программ учебной практики в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

## 1.2. Цели и задачи учебной практики

Формирование у обучающихся практических умений, приобретение практического опыта в рамках ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей по основным видам профессиональной деятельности, необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики:** всего – 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.02

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечить выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовать 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 (не)стандартных 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 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 сены технологий в профессиональной деятельности.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.02

Формируемые компетенции	Наименование разделов, тем практики	Содержание заданий	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.</b>		<b>18</b>	
ПК 2.2		<b>Виды работ:</b> Работа в АСУ. Выполнить анализ организации службы приема, размещения и выписки гостей. Этикет, отработка навыков ведения телефонных переговоров.	6	2
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5		Работа в АСУ с документацией и ее оформление по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.	6	3
ПК 2.1, ПК 2.2		Отработка навыков работы со статусом номеров. Изучить работу с жалобами.	6	3
	<b>Тема 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.</b>		<b>10</b>	
ПК 2.1		<b>Виды работ:</b> Отработка навыков постановки на миграционный учет. Изучить Правила регистрации и поселения. Отработка навыков заполнения журнала. Составить алгоритм действий по постановке иностранных	6	3
			4	2

		граждан на учет в миграционную службу.		
ПК 2.2, ПК 2.4	Тема 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.		2	
		<b>Виды работ:</b>	2	2
		1   Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в гостинице в соответствии с протоколом.		
	Тема ПМ 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.		-	
ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	Тема ПМ 5. Организация выезда гостей из гостиницы.		4	
		<b>Виды работ:</b>	4	3
		Работа в АСУ. Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя. Составить алгоритм действий работы с кассовым оборудованием, POS-терминалом. Выполнить работу по приему различных видов оплаты.		
ПК 2.2, ПК 2.6	Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.		2	
		<b>Виды работ:</b>	2	2
		1   Анализ принципов и отработка взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами гостиницы.		

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.02

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие гостиничных предприятий, турагенств, утвержденных в качестве баз практики на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями

Оснащение: служба приема, размещения и выписки гостей \_\_\_\_\_ (

1.Оборудование: рабочее место портье, администратора, кассира, директора, клерка, подносчика багажа, швейцара \_\_\_\_\_

2.Инструменты и приспособления: телефон, факс, компьютер, ксерокс, программный продукт, журналы, бланки \_\_\_\_\_

3. Средства обучения: телефон, факс, компьютер, ксерокс, программный продукт, журналы, бланки, рабочая программа практики, дневник и отчет по практике \_\_\_\_\_

### 4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы:

#### Основная учебная литература:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов сред. проф. образования/ М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.

2. Тимохина Т.Л. ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. Учебник для СПО. – М.: Научная школа: Российский государственный гуманитарный университет, 2017.<https://biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>

#### Дополнительная учебная литература:

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>

#### Нормативно -правовые документы:

1. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (МГА/ФУУААВ) от 15.06.1979. [ppt.ru/newstext.phtml?id=60622](http://ppt.ru/newstext.phtml?id=60622)

2. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Текст]: офиц. текст / Федеральный Закон РФ // от 24 ноября 1996. №132-ФЗ. [Consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

#### Онлайн-журнала :

-«Гостиничное дело» — обзоры рынков, тенденции развития отрасли, реализованные проекты. <http://www.catalog.horeca.ru/library/web/item/horeca/>

-«*Ресторанное дело*» — новости ресторанного бизнеса, оригинальные концепции, успешные заведения.

..<http://www.catalog.horeca.ru/library/web/item/horeca/>

-«*Барное дело*» — вопросы, возникающие за стойкой бара, рецепты коктейлей, мастер-классы российских и зарубежных барменов.

-«*Дело техники*» — обзоры оборудования для объектов общественного питания и гостиниц.

-«*Другое дело*» — обзоры и опыт работы на зарубежном рынке гостеприимства и питания.

#### **Список электронных источников информации:**

1. *HoReCa.ru*-единый информационно-справочный интернет-ресурс Индустрии гостеприимства..<http://www.catalog.horeca.ru/library/web/item/horeca/>

2. ЭБС Юрайт <https://biblio-online.ru/book/1>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится преподавателями профессионального цикла в рамках профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, учебных базах практики и иных структурных подразделениях колледжа либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе профиля, и колледжем.

В соответствии с разработанной и утвержденной программой учебной практики преподаватели дисциплин профессионального цикла проводят практические занятия в пределах 36-часовой рабочей недели.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.02**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета при условии:



- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличие положительной характеристики внешней организации на студента по освоению умений, практического опыта, профессиональных и общих компетенций в период прохождения учебной практики.

В период прохождения учебной практики студент ведет дневник практики. По результатам учебной практики студент составляет отчет, который заверяется руководителем практики.

Результаты прохождения учебной практики выставляются в ведомости и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по результатам профессионального модуля, при подведении итогов общей успеваемости студента за семестр и при прохождении итоговой аттестации.

### 5.1. Результаты освоения общих компетенций

Наименование общих компетенций	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;</li> <li>- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии;</li> <li>- применение знаний на практике.</li> </ul>	Текущий контроль: интерпретация результатов наблюдения за обучающимися на практических занятиях, экзамен.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание сути профессиональных задач;</li> <li>- способность формулировать цели и задачи предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>- представление конечного результата деятельности в полном объеме;</li> <li>- способность планировать и организовать предстоящую деятельность;</li> <li>- способность выбрать типовые методы и способы выполнения типового плана.</li> </ul>	Анализ решения профессиональных задач, экспертная оценка практической работы.
ОК 3. Принимать решения в (не)стандартных	- понимание методов принятия решений в (не)стандартных ситуациях, меры своей ответственности;	Избирательные задания, решение задач и ситуаций,

ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способность определить проблему в профессионально ориентированных ситуациях;</li> <li>- способность предложить способы и варианты решения проблемы, оценить ожидаемый результат;</li> <li>- способность планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы, контролировать ситуацию;</li> <li>- применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, несение ответственности за принятое решение.</li> </ul>	прогнозирование ситуаций.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способность извлекать и анализировать информацию из различных источников;</li> <li>- понимание способов поиска и анализа информации;</li> <li>- использование словарей, справочной литературы, материалов периодических изданий, стандартов;</li> <li>- применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.</li> </ul>	Экспертная оценка выполнения практических заданий, образцы и типовые бланки для решения профессиональных задач.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- элементарные компьютерные навыки;</li> <li>- навыки работы с информационными, справочно-правовыми системами «Гарант», «КонсультантПлюс», программой 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем по приему, размещению и выписке гостей;</li> <li>- использование электронной почты, ресурсов локальных и глобальных информационных сетей.</li> </ul>	Самостоятельная работа, отчет по практической работе с использованием ПО.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- грамотная постановка и подача вопросов по организации бронирования гостиничных услуг;</li> <li>- понимание общих целей;</li> <li>- координация своих действий с другими участниками общения;</li> <li>- способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение.</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в творческих конкурсах, деловых играх).
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат;</li> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</li> <li>- осознанная постановка цели овладения различными видами работ и определение соответствующего конечного продукта.</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, работе в группах).
ОК 8. Самостоятельно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация самостоятельных занятий при</li> </ul>	Экспертная

определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	обучении; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осознанная постановка цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определение соответствующего конечного продукта; - реализация поставленных целей в деятельности; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере.	оценка практического занятия, самопрезентация, профориентационные курсы.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- понимание сути инноваций, применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; - применение новых методов и технологий в профессиональной деятельности (в организации приема, размещения и выписке гостей); - способность адаптироваться в новых ситуациях.	Наблюдение за обучающимися (участие в деловых играх, решение ситуационных задач), оценка навыков решения задач с использованием инновационных приемов и методов. Итоговая аттестация: квалификационный экзамен.

## 5.2. Результаты освоения профессиональных компетенций

<b>Наименование освоенных профессиональных компетенций</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ПК 2.1 Принимает, регистрирует и размещает гостей.	- знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - знание организации работы службы приема и размещения; - знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.	Текущий контроль: тестирование, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, экспертная оценка выполнения практических заданий

ПК 2.2 Предоставляет информацию о гостиничных услугах.	- знание видов основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	Экспертная оценка выполнения практических заданий, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, устный опрос, тестирование.
ПК 2.3 Принимает участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание видов договоров, правил их составления, порядка согласования и подписания.	Устный опрос, экспертная оценка тематического портфолио.
ПК 2.4 Обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися на практических занятиях, экспертная оценка выполнения практических работ.
	- знание основных функций ночного портье и правил выполнения ночного аудита; - знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - знание правил работы с другими службами гостиницы.	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
ПК 2.5 Производит расчеты с гостями, организывает отъезд и проводы гостей.	- знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - знание видов отчетной документации, порядка и причин возврата денежных сумм гостям.	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
ПК 2.6 Координирует процесс ночного аудита и передачу дел по окончании смены.	- знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита; - знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - знание правил работы с информационной базой гостиницы.	Экспертная оценка выполнения практических заданий, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, устный опрос,

		тестирование. Итоговая аттестация: квалификационный экзамен.
--	--	--