



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа УП.02 Учебной практики для специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 (ред. от 03.07.2024) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 N 72111)

Организация-разработчик:

Профессиональное образовательное учреждение «ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|------|
| | стр. |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | -4- |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | -6- |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | -7- |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | -14- |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | -16- |

1.

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УП.02 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление гостиничных услуг

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставления гостиничных услуг

1.2. Цели и задачи практики

Направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального и практического опыта.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе практики должен:

иметь практический опыт:

- ✓ оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- ✓ проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- ✓ распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- ✓ планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- ✓ формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

Уметь:

- ✓ анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- ✓ осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

✓ использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

✓ контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем,

✓ стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
 - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
 - технологии организации процесса питания;
 - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
 - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
 - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
 - гостиничный маркетинг и технологии продаж;
 - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
 - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики - 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ВПД: Обслуживание потребителей организаций общественного питания и соответствующих профессиональных компетенций, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| ОК | Наименование результатов практики |
|------|--|
| ОК1 | • Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 2 | • Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 3 | • Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 4 | • Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 5 | • Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке |

| | |
|------|--|
| | Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 6 | • Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания в изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 7 | • Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| ОК 8 | • Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 9 | • Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |

профессиональных компетенций (ПК):

| ПК | Наименование результатов практики |
|---------|---|
| ПК 2.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| ПК 2.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |
| ПК 2.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| ПК 2.4. | Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставления гостиничных услуг |

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

| ЛР № | Расшифровка |
|------|---|
| ЛР 1 | Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе, и современном мировом сообществе. Сознаний свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующей ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве |
| ЛР 2 | Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника |

| | |
|-------------|---|
| | общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками |
| ЛР 3 | Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней. |
| ЛР 4 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа» |
| ЛР 5 | Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права |
| ЛР 6 | Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации |
| ЛР 7 | Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей |
| ЛР 8 | Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения |

| | |
|--|---|
| | конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение |
| ЛР 9 | Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде |
| ЛР 10 | Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них |
| ЛР 11 | Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике |
| ЛР 12 | Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
| ЛР 13 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Содержание обучения по учебной практики профессионального модуля

| Наименование разделов профессиональных модулей (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Виды работ | Объем часов | Формирование компетенций (код, наименование) |
|---|--|-------------|--|
| Раздел 1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ | | 72 | |
| ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ | <ul style="list-style-type: none"> • Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения • Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг • Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. • 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. • Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. • Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). • Оформление и подготовка счетов гостей. • Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями • Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). • Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора • Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания | 72 | ОК 01-09 ПК 2.1-2.4 ЛР 1-13 |

- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи
- Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
- Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
- Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
- Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
- Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования
- Организация рабочего места
- Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
- Оформление бронирования с использованием телефона
- Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
- Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
- Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
- Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
- Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
- Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам• Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию• Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | | |
|--|---|--|--|

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
- Положение учебной и производственной практике обучающихся/студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования
- Рабочий учебный план по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
- Программа профессионального модуля ПМ.Н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»
- Приказ
- Программа практики ПМ.Н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»
- Бланк дневника обучения
- Бланк аттестационного листа
- Бланк характеристики

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы профессионального модуля предполагает прохождение учебной практики в лаборатории, мастерской или на базовых предприятиях в соответствии с заключенными договорами.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие специально оборудованных помещений:

- «Информационных технологий в профессиональной деятельности»;
- «Менеджмента и управления персоналом»;
- «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»;
- «Экономики и бухгалтерского учета».

4.3. Требования к руководителям практики:

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Педагогические кадры, обеспечивающие обучение по учебной практике должны иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Преподаватель профессионального обучения должны иметь квалификационный разряд на 1-2 выше рабочей специальности, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Учебная практика проводится под руководством мастеров производственного обучения

Требования к руководителям практики определяются в соответствии с ФГОС специальности.

Непосредственно на местах прохождения практики организационное руководство обучающимися осуществляют опытные специалисты, назначаемые приказом руководителя данной организации (предприятия).

Старшие мастера, председатели цикловых комиссий руководителей практики

- осуществляют подбор мест прохождения практик совместно с мастерами производственного обучения;

- готовят проекты приказов о распределении обучающихся по местам практик, обеспечивают планирование, организацию и учет результатов практики;

- контролируют работу руководителей практик, устанавливают контакт с руководителями практики от организации и выборочно посещают места прохождения практик;

- принимают меры по устранению недостатков в организации практики и вносят предложения по ее совершенствованию;

- изучают отчетную документацию практикантов и отчеты мастеров производственного обучения,

- руководители практик, составляют общий годовой отчет по итогам всех видов и этапов практик.

5.1. Руководитель практики от колледжа:

- участвует в разработке рабочей программы практики, календарного плана (графика) прохождения практики и индивидуальных заданий по практике;

- оказывает консультационно-методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий программы практики;

- посещает места прохождения практики и проверяет соответствие выполняемой работы обучающихся программе практики;

- анализирует отчетную документацию обучающихся и оценивает их работу по выполнению программы практики;

- составляет отчет по итогам проведения практики, отчитывается на заседании цикловой комиссии.

