

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

для обучающихся на базе основного общего образования специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Ростов-на-Дону
2024 год

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.02
Предоставление гостиничных услуг разработана на основе федерального
государственного образовательного стандарта среднего профессионального
образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного
Приказом Минпросвещения России от «12» декабря 2022 г. № 1100

Организация – разработчик: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг.

1.2 Цели и задачи практики

Обобщение знаний, полученных студентами в рамках изучения дисциплин для видов профессиональной деятельности (ВПД): и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Целями учебной практики ПМ. 02 «Предоставление гостиничных услуг» являются комплексное освоение студентами видов профессиональной деятельности:

МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;

МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Задачами учебной практики являются закрепление, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении общепрофессиональных дисциплин и МДК 02.01 «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»; МДК 02.02 «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса»; МДК 02.03 «Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения», а также приобретение первоначального практического опыта.

Требования к результатам освоения практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности студент должен

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.

иметь навыки:

- 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.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики — 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модуля по основным видам профессиональной деятельности (ВПД): «Предоставление гостиничных услуг», необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен приобрести способности, которые включены в **общие компетенции**:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Обучающийся должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**, соответствующим основным видам профессиональной деятельности:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

3. Тематический план и содержание практики

3.1 Тематический план

Код ОК, ПК	Кол-во часов по ПМ	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Кол-во часов
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3	72	МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	1. Организация работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			2. Организация контроля за службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			4. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3	МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	комплекс	5. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			6. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			7. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			8. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3	МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	иного средства размещения	9. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			10. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			11. Процесс поселения и выселения гостей	6
ОК 01-05, 09, ПК 2.1. -ПК 2.3			12. Проведение дифференцированного зачета по итогам производственной практики	6
	72			72

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем практики	Содержание	Кол-во часов	Уровень освоения
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Виды работ: МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	72	
1. Организация работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Цели и задачи учебной практики, ее структура и значение в изучении профессиональных дисциплин. Вводный инструктаж по ТБ Изучение нормативных квалификационных требований сотрудников служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Общее знакомство с должностными обязанностями сотрудников служб.	6	3
2. Организация контроля за службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Контроль за деятельностью службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой и инвентарем. Контроль за соблюдением технологий обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими веществами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	6	3
3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6	3
4. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии	Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	6	3
	Виды работ: МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской
области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

<p>5. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ.</p>	6	3
<p>6. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p>	6	3
<p>7. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>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</p>	6	3
<p>8. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия</p>	<p>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.</p>	6	3
	<p>Вид работ: МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного</p>		
<p>9. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p>	<p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>	6	3
<p>10. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.</p>	<p>Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и</p>	6	3

	туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования		
11. Процесс поселения и выселения гостей	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).	6	3
12. Промежуточная аттестация	Защита дневника и отчета учебной практики преподавателю в форме дифференцированного зачета	6	3
		72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Учебная практика проводится в учебном кабинете "Гостиничная индустрия" и информационных лабораториях.

В период прохождения практики в учебных кабинетах и лабораториях студенты должны строго соблюдать правила по технике безопасности. К работе допускаются студенты, прошедшие инструктаж по технике безопасности и расписавшиеся в журнале регистрации инструктажа кабинета или лаборатории.

Учебно-методическое и информационное обеспечение практики (по профилю специальности)

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные издания

1. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 188 с.

2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.

3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.

4.2 Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится преподавателями профессионального цикла концентрировано.

4.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели производственного обучения, осуществляющие руководство учебной практикой обучающихся должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше чем, предусматривает ФГОС, высшее профессиональное образование по профилю специальности или профессиональную переподготовку и проходит обязательную стажировку на гостиничных предприятиях не реже 1 раза в три года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Форма промежуточной аттестации (по итогам практики)

Итогом завершения учебной практики является защита дневника обучающегося. Результаты освоения учебной практики учитываются при прохождении квалификационного экзамена по профессиональному модулю. По завершении всех МДК и видов практик, входящих в состав профессионального модуля, проводится квалификационный экзамен по модулю с участием работодателей. Квалификационный экзамен проверяет способность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «продажи гостиничного продукта» и сформированность у него соответствующих компетенций.

Результатом освоения вида профессиональной деятельности по профессиональному модулю является решение «ВД освоен с оценкой ___/не освоен», что и заносится в экзаменационную ведомость. В зачетную книжку вносится только положительное решение.

Результаты обучения (освоенные в рамках ВПД)	Формы и методы контроля результатов обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация интереса к будущей профессии. Умение решать профессиональные задачи с применением различных контекстов.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Умение использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умение самостоятельно планировать задачи личного развития.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация эффективного умения взаимодействия в коллективе.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение использовать различные источники информации, включая электронные и информационно-коммуникационные технологии.
ОК 6. Проявлять гражданско-	Активно проявлять гражданско-

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

<p>патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Демонстрация умения быть ответственным по сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Активно заниматься физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>
<p>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 гостиничных услуг</p>	<p>Итоговый/ письменный отчет -Демонстрировать результаты деятельности служб приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; -демонстрировать планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; -демонстрировать использование информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - демонстрировать контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</p>