

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УЛЬЯНОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

ПМ 05 Выполнение работ по профессии Портье

43.02.14 Гостиничное дело


(код, наименование специальности)

Базовой подготовки

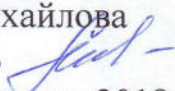
**г. Ульяновск,
2018 год**

Рабочая программа учебной практики разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

РЕКОМЕНДОВАНА
Цикловой методической комиссией (ЦМК)

Председатель ЦМК
 А.И. Павлова

Протокол заседания ЦМК
№ 1 от 29 августа 2018г.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
ОГБПОУ УТОТиД
АА. Михайлова

подпись
« 30» августа 2018г.

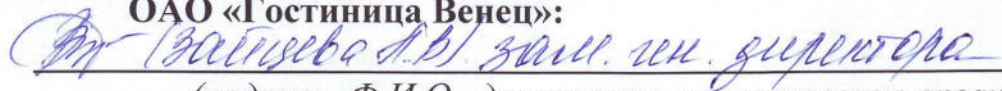

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
ОГБПОУ УТОТиД
И.М. Данилова 
подпись
« 30» августа 2018г.

Автор – разработчик:

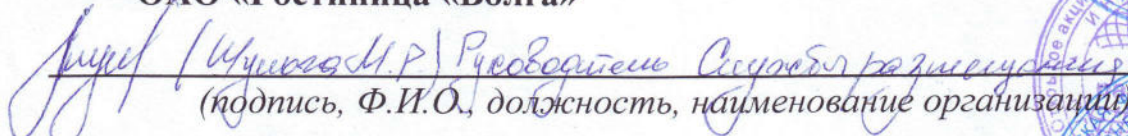
Ярославская Е.В., к.п.н., преподаватель дисциплин профессионального цикла

Ф.И.О., должность

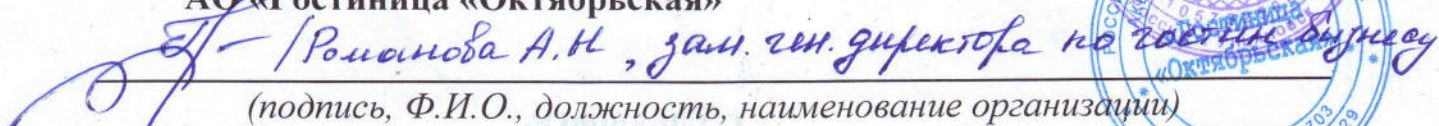
СОГЛАСОВАНО: с базами практик (организациями, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся), согласно договорам:

ОАО «Гостиница Венец»:


(подпись, Ф.И.О., должность, наименование организации)

ОАО «Гостиница «Волга»


(подпись, Ф.И.О., должность, наименование организации)

АО «Гостиница «Октябрьская»


(подпись, Ф.И.О., должность, наименование организации)

Рецензент: _____

(Ф.И.О., должность)



ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида деятельности: и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): Выполнение работ по профессии Портье.

Цели и задачи учебной практики

Целью учебной практики является:

- углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей;
- комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности;
- приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

Задачами учебной практики являются:

- подготовка специалистов к осознанному и углубленному изучению учебных и профессиональных дисциплин и привитие им первичных умений и навыков по избранной специальности;
- овладение профессиональной деятельностью по специальности и развитие профессионального мышления;
- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности будущего специалиста, дублирование должностей менеджера гостиничного сервиса;
- формирование представлений о культуре труда и этике межличностных отношений, потребности бережного отношения к рабочему времени, качественного выполнения заданий, соблюдение правил и норм охраны труда, технике безопасности и противопожарной защите;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности в сфере изучаемой профессии;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

1.2. С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

иметь практический опыт:

- приема и регистрации гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;

- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей;
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приёма 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 проводить 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

- законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы;
- иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения);
- правила приёма и обслуживания гостей;
- правила регистрации и паспортно–визового режима в гостиницах;
- расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц;
- порядок бронирования номеров гостиницы;
- правила эксплуатации контрольно – кассовых машин;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;
- правила использования файловой системы (хранения, извлечение информации и др.);
- типы и системы ключей;
- правила расчета с гостями при их отъезде;
- технологию передачи брони в другие гостиницы;
- планировку помещений гостиницы;

- организацию деятельности других служб гостиниц;
- систему охранной сигнализации и правила работы с ней;
- основы трудового законодательства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики: 72 часа

II РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по профессии Портье.**

Общие компетенции

КОД	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5	Использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде. Обеспечивать ее сплочение, 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

Профессиональные компетенции

КОД	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

III ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля, тем	Содержание учебного материала	Объём часов
ПМ.05 .Выполнение работ по профессии Портье		144
Тема 05.01. Выполнение процедур регистрации гостей	<p><i>ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей</i></p> <p><i>ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах</i></p> <p><i>ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</i></p> <p><i>ОК 2. Организовать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</i></p> <p><i>ОК6. Работать в коллективе и команде. Обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</i></p> <p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иметь практический опыт в организации подготовительных работ по обслуживанию клиентов. <p>Содержание учебного материала:</p> <p>Организация рабочего места. Нормативные документы по приему и регистрации гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>	32

<p>Тема 05.02.</p> <p>Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.</p>	<p>ПК.5.3. <i>Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</i></p> <p>ОК.1. <i>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</i></p> <p>ОК.2 <i>Организовать собственную деятельность выбирать типовые методы и способы профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</i></p> <p>ОК.5. <i>Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.</i></p> <p>ОК.7. <i>Брать на себя ответственность за результат выполнения задания.</i></p> <p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать правила делопроизводства, правила заполнения бланков гостиницы, оформление образцов счетов и организации отъезда гостей. 	<p>32</p>
<p>Тема 05.03</p> <p>Освоение технологии работы гостей и расчетов с ними</p>	<p>ПК.5.3. <i>Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</i></p> <p>ОК.1. <i>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</i></p> <p>ОК.2 <i>Организовать собственную деятельность выбирать типовые методы и способы профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</i></p> <p>ОК.4 <i>Осуществлять поиск, анализ и оценку информации необходимой для выполнения задач.</i></p> <p>ОК.5. <i>Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.</i></p> <p>ОК.7. <i>Брать на себя ответственность за результат выполнения задания.</i></p> <p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иметь практический опыт в подготовке счетов и организации отъезда гостей, проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены, проведение ночного аудита. 	<p>32</p>
<p>Тема 05.04.</p> <p>Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.</p>	<p>ПК.5.3. <i>Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</i></p> <p>ОК.1. <i>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</i></p> <p>ОК.2 <i>Организовать собственную деятельность выбирать типовые методы и способы профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</i></p>	<p>28</p>

	<p><i>ОК.5.Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.</i></p> <p><i>ОК.7. Брать на себя ответственность за результат выполнения задания.</i></p> <p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать положения о кассовой дисциплине организации, правила проведения кассовых операций, иметь практический опыт в подготовке счетов и документов для наличной оплаты через кассу. 	
<p>Тема 05.05</p> <p>Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>	<p><i>ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах</i></p> <p><i>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</i></p> <p><i>ОК 2. Организовать собственную работу, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</i></p> <p><i>ОК 6. Работать в коллективе и команде. Обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</i></p> <p><i>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.</i></p> <p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иметь практический опыт предоставления информации гостям об услугах гостиницы; <p>Содержание учебного материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать расположения номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиницы; - типы и системы ключей; - планировку помещений гостиницы; - организацию деятельности других служб гостиницы; - систему охранной сигнализации и правила работы с ними; - основы трудового законодательства; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила по охране труда и пожарной безопасности. 	20
	Всего часов:	144

IV. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Программа учебной практики реализуется в гостиницах города на основе договоров, в связи с отсутствием у учебного заведения собственного общежития и невозможности создания учебной гостиницы, ввиду первого года подготовки студентов по данной специальности

Основное оборудование предоставляется гостиницами, оборудование предоставляемое учебным заведением:

-
- учебные аудитории (гуманитарных – социально экономических дисциплин; иностранного языка, менеджмента и управления персоналом, правового и документального обеспечения профессиональной деятельности, экономики и бухгалтерского учета, инженерных систем гостиницы и охраны труда, безопасности жизнедеятельности, организации деятельности службы бронирования, организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей, организации продаж гостиничного продукта.
 - лаборатории и тренинговые кабинеты (информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности)
 - комплекты учебно-методической документации (стандарты и презентации типов номеров и оборудования гостиничного номера, стандарт и правила оборудования службы приёма и размещения гостей, стандарты и видео уроки проведения телефонных переговоров при бронировании номеров);
 - библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;
 - актовый зал;
 - персональные компьютеры для выполнения практических заданий – 16 ед.;
 - мультимедийное оборудование;
 - комплекты бланков технологической документации гостиниц – по количеству студентов;
 - ксерокс/сканер – 1 шт.;
 - канцелярские принадлежности.

4.2. Информационное обеспечение обучения

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADD8-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

4.3. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики:

Для проведения учебной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой учебный план проведения практики;
- график учебной практики;
- рабочие программы учебной практики;
- договоры (бессрочные) образовательной организацией с базовыми предприятиями (по данным на 01.12.2018 г. заключено 8 (восемь) бессрочных договоров с гостиницами города;
- приказ о закреплении студентов по базам практик и назначении руководителей практикой от образовательной организации;
- направление на практику;
- отчеты руководителей учебной практики от образовательной организации;
- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций;
- дневник практики;

- характеристика обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

V. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основании отчета о практике и отзыва-характеристики обучающегося.

Отчет выражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя учебной практики организации (предприятия – базы практики). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении общих и профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

Отчёт состоит из:

- титульного листа;
- характеристики – отзыва руководителя учебной практики от организации;
- текста отчета (15-20 страниц машинописного текста);
- приложений документов, над которыми работал обучающийся;
- календарного плана прохождения практики.