

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.01 профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело"(Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974) , положения о практике обучающихся , осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 №291.

Организация-разработчик : ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум»

Разработчик: Емельянова Л.О.- преподаватель специальных дисциплин.

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки спе- циалистов среднего звена ГБПОУ КО ««Тарусский многопрофильный техникум» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базового уровня подготовки*,* разработанной в соответствии с ФГОС СПО

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО, сроки проведения устанавливаются техникумом в соответствии с ОПОП СПО.

Учебная практика проводится техникумом в рамках профессиональных моду- лей и может реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Учебная практика направлена на получение первоначального практического опыта. Учебная практика может проводиться как в техникуме (при выполнении условий реализации программы практики), так и в организациях (на предприятиях) на основании договоров между организацией и техникумом.

Учебная практика может быть направлена на освоение одной или нескольких рабочих профессий, если это является одним из видов профессиональной деятельно- сти ФГОС СПО.

Программа практики разрабатывается техникумом на основе рабочих программ модулей ОПОП специальности 43.02.14 Гостиничное дело , макета программы учебной практики и согласовывается с организациями, участвующими в проведении практики. Одной из составляющей программы практики является разработка форм и методов контроля для оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций (оценочные материалы); к работе над этим разделом должны привлекаться специа- листы организаций (предприятий), в которых проводится практика. При разработке содержания каждого вида практики по профессиональному модулю следует выделить необходимые практический опыт, умения и знания в соответствии с ФГОС СПО, а также виды работ, необходимые для овладения конкретной профессиональной дея- тельностью и включенные в рабочую программу модуля. Содержание практики по профилю специальности может уточняться в зависимости от специфических особен- ностей конкретной организации (предприятия).

Формой аттестации по всем видам практик является дифференцированный зачет.

**Содержание**

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 1](#_bookmark0)

[ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 3](#_bookmark1)

[II РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 5](#_bookmark2)

1. [СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 10](#_bookmark3)
2. [УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 13](#_bookmark4)
3. [КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark5)

[.....................................................................................................................................................................20](#_bookmark5)

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базового уровня подготовки*,* разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Содержание рабочей программы учебной практики направлено на освоение вида профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Требования к содержанию практики регламентированы:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»;

-учебными планами специальности 43.02.14 «Гостиничное дело;

- рабочей программой ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности

работников службы приема и размещения - потребностями ведущих организа- ций, предприятий - гостиницы

**Цель практики**

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

**Задачи практики**

* совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
* формирование профессиональных компетенций через применение теоретических знаний;
* приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере дизайна;
* обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

**Место практики в структуре ОПОП**

Учебная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения междисциплинарного курса профессиональных модуля: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Для полного усвоения курса учебной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе; ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг; ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса; ОП.12 Сервисная деятельность; и др.

1. **Формы проведения практики**

Учебная практика проводится в образовательном учреждении ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум» . Учебная практика проводится в форме практических занятий.

1. **Место и время проведения практики**

Учебная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Учебная практика проводится в структурных подразделениях ОУ (в учебно- производственной мастерской, лаборатории).

**Количество часов на освоение программы учебной практики .**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной деятельности** | **Объем часов** |
| Учебная практика | 72 |
| Итоговая аттестация в форме (указать) | Дифференцированный зачет. |

# II РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате освоения основной профессиональной образовательной про- граммы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, ПК, соответствующие видам профессиональ- ной деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровняфизической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

В результате прохождения учебной практики по каждому из видов профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД 1 | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** |
| ПК 1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | **Практический опыт:*** планировании, стимулировании деятельности исполнителей по приему и размещению гостей **Умения:**
* планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
* организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

**Знания:*** нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяю- щие работу службы;
* методы планирования труда работников службы при- ема и размещения
 |
| ПК 1.2 | Организовывать дея- тельность работников службы приема и разме- щения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | **Практический опыт:*** разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
* организации, стимулировании деятельности испол- нителей по приему и размещению гостей.
* оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке **Умения:**
* планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
* проводить тренинги и производственный инструк- таж работников службы;
* выстраивать систему стимулирования и дисципли- нарной ответственности работников службы приема и размещения;
* организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и раз- мещения;
* контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размеще- нию, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
* выстраивать систему стимулирования и дисципли- нарной ответственности работников службы приема и размещения;
	+ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и раз- мещения;
	+ контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размеще- нию, по охране труда на рабочем месте, по передаче
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | работниками дел при окончании смены;* *регистрировать гостей (индивидуальных, VIP- гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);*
* *информировать потребителя о видах услуг и пра- вилах безопасности во время проживания в гостини- це;*
* *поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (прожи- вающих, выписавшихся, отъезжающих);*
* *выполнять обязанности ночного портье;*
* *проводить телефонные переговоры;*
* *осуществлять гарантированное бронирование раз- личными методам;*

*− использовать технические, телекоммуникацион- ные средства и профессиональные программы;** *информировать потребителей о видах предостав- ляемых услуг и правилах безопасности во время про- живания в гостинице;*

– *предоставлять туристическую информацию для гостей;**- оформлять и подготавливать счета гостей и про- изводить расчеты с ними;*– *передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией);** *заказывать дополнительные услуги (заказ такси, заказ и доставка цветов, билетов на имена гостей);*
* *эффективно и своевременно взаимодействовать с другими службами гостиницы;*
* *эффективно справляться с неожиданными ситуа- циями;*
* *запрашивать и принимать депозиты в соответ- ствии с политикой отеля;* ‒ *вести счет вручную де- нежных средств и их эквивалентов ;*
* *сохранять конфиденциальность гостя; применять меры в отеле, в соответствии с ситуацией (WS).*

**Знания*** нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяю- щие работу службы;
* методы планирования труда работников службы приема и размещения;
* *организацию рабочего места и стандартное обо- рудование службы приема и размещения;*
* *категории гостей;*
* *правила приема, регистрации и поселения Индиви- дуальных гостей, групп, корпоративных гостей, VIP- гостей, иностранных граждан);*
* *основные и дополнительные услуги, предоставляе- мые гостиницей;*
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | * *правила оформления счетов за проживание и до- полнительные услуги;*
* *виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;*
* *основные функции службы ночного портье и пра- вила выполнения ночного аудита;*
* *передача дел по окончании смены;*

*– правила ведения телефонных переговоров и пове- дения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;**− виды и способы бронирования, последователь- ность и технологию резервирования мест в гостини- це;**− правила заполнения бланков бронирования для фи- зических лиц, компаний, турагентств и операторов;** *правила аннулирования бронирования;*

*процедуры и стандарты общения с гостями гости- ницы;**− правила оформления счетов за проживание и до- полнительные услуги;** *процедуры и стандарты общения с гостями гос- тиницы;*

*− правила оформления счетов за проживание и до- полнительные услуги;**− виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;**− правила работы с информационной базой данных гостиницы;** *культурную, историческую и туристическую ин- формацию для данной местности*
 |
| ПК 1.3 | Контролировать теку- | **Практический опыт:** |
| щую деятельность ра- | - контроля деятельности исполнителей по приему и |
|  |
|  | ботников службы приема | размещению гостей |
|  | и размещения для под- | **Умения:** |
|  | держания требуемого | - контролировать работу работников службы приема |
|  | уровня качества. | и размещения по организации встреч, приветствий и |
|  |  | обслуживанию гостей, по их регистрации и размеще- |
|  |  | нию, по охране труда на рабочем месте, по передаче |
|  |  | работникам дел при окончании смены |
|  |  | **Знания:** |
|  |  | - нормативные правовые акты в сфере туризма и |
|  |  | предоставления гостиничных услуг; |
|  |  | −стандарты, операционные процедуры и регламенты, |
|  |  | определяющие работу службы приема и размеще- |
|  |  | ния; |
|  |  | – *организацию рабочего места и стандартное обо-* |
|  |  | *рудование службы приема и размещения;* |
|  |  | – *категории гостей;* |
|  |  | – *правила приема, регистрации и поселения индиви-* |
|  |  | *дуальных гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-* |
|  |  | *гостей, иностранных граждан);* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | * *основные и дополнительные услуги, предоставляе- мые гостиницей;*
* *правила оформления счетов за проживание и до- полнительные услуги;*
* *виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;*
* *основные функции службы ночного портье и прави- ла выполнения ночного аудита;*
* *передача дел по окончании смены;*

*− процедуры и стандарты общения с гостями гос- тиницы;**− правила оформления счетов за проживание и до- полнительные услуги;**− виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;**− правила работы с информационной базой данных гостиницы* |

# СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**3.1 Тематический план учебной практики: УП 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код и наиме- нование****ПК** | **Виды выполняемых работ** | **Содержание работ (детализация видов выполняемых работ)** | **Количество часов на каждый****вид работы** |
| ПК 1.1.Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и пер- сонале. | 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения | * 1. Прохождение инструктажа по охране труда. Знакомство с организа- цией
	2. Ознакомление с нормативными и законодательными актами регули- рующими правила предоставления гостиничных услуг в Российской Фе- дерации.
	3. Правила организации рабочего места. Анализ должностных инструкций работников службы приема и размещения. Анализ стандартов качества обслу- живания по приёму и выписке гостей
 | 6 |
| 2. Выяснение по- требностей и поже- ланий гостя отно- сительно услуг | 2.2. Отработка приемов и способов выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг | 6 |
| 3. Составление и обра- ботка необходимой до- кументацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоя- нию номеров, начисле- нию насчета гостей за дополни- тельные услуги. | Основные документы по загрузке номеров. Регистрация гостя. Карта гостя.Дополнительные услуги и порядок их расчетов. | 6 |

10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ПК 1.2.Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими пла- нами и стандар- тами гостиницы | 4. Отработка навыков об- щения с потребителем в процессе приема, реги- страции и размещения гостей на иностранномязыке, с использованием техники и приемов эф- фективного общения с гостями, деловыми парт- нерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | . Профессиональное общение, этикет.. Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и колле- гами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного об- щения. | 6 |
| 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей | 5.1. Знакомство с профессиональными программами и модулями. | 6 |
| 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, кор- поративных гостей). | 6.1. Оформление VIP- гостей, групп, корпоративных гостей. Подбор номе- ров. Организация заселения в т.ч. на английском языке6.2 Предоставление информации потребителям: о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице, в т.ч. на английском язы- ке | 6 |
| 7. Отработка навыков ре- гистрации иностранных граждан. | 7.1. Регистрация иностранных граждан. Описать порядок постановки на миграционный учет. Виды виз. | 6 |
| 8.Отработка взаимодей- ствия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организаци- ями. | 8.1. Работа с турагентствами и турфирмами. Порядок оформления дого- ворных отношений, обязанности сторон. | 611 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ПК 1.3.Контролировать текущую дея- тельность со- трудниковслужбы приема и размещения для поддержа- ния требуемогоуровня качества | 9.Контроль оказанияперечня услуг, предостав- ляемых в гостиницах (по договору). | 9.1. Контроль текущей деятельности работников службы приема и размеще- ния для поддержания требуемого уровня качества9.2 Рассмотреть перечень услуг предоставляемых в гостинице. Порядок формирования цен на услуги. | **6** |
| 10. Оформление и подго- товка счетов гостей. | 10.1. Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бону- сов. | **6** |
| 11. Отработка навыков начисления и осуществ- ления расчетов с гостями Отработка навыков рабо- ты с информационной ба- зой данных о наличии за- нятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжа- ющих). | 11.1 Отработка навыков работы с информационной базой данных о нали- чии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации. | **12** |
| **ИТОГО** | **72** |

12

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.

# Требования к минимальному материально-техническому обеспе- чению

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

*Таблица 1*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единицна 15 рабочих мест |
| 1 | Персональный компьютер | 15 шт |

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

*Таблица 2*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, при- способлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц**на 15 рабочих мест** |
| для индивидуально- го пользования | для группового ис- пользования |
| **1** | **Комплексная автоматизирован- ная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)** | 1 программа на сер- вере |  |

**Требования к материально-техническому обеспечению Тренингового кабинета гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);**

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

*Таблица 3*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во еди- ницна 15 рабо- чих мест |
|  | Кровать одноместная |  |
|  | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
|  | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
|  | Бра | 2 шт. |
|  | Мини – бар | 1 шт |
|  | Стол | 1 шт. |
|  | Кресло | 2 шт. |
|  | Стул | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Шкаф | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
|  | Верхний светильник | 1 шт. |
|  | Телевизор | 1 шт |
|  | Гладильная доска | 1 шт. |
|  | Утюг | 1 шт. |
|  | Пылесос | 1 шт. |
|  | Душевая кабина | 1 шт. |
|  | Унитаз | 1 шт. |

13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |

**Требования к материально-техническому обеспечению**

**тренингового кабинета стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бро- нирования**

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

*Таблица 4*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во еди- ницна 15 рабо- чих мест |
| 1 | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, **Libra и др.)** | 1 программа на сервере |
| 2 | Персональный компьютер | 1 шт |
| 3 | Стойка ресепшн | 1 шт. |
| 4 | Телефон | 1 шт. |
| 5. | Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) | 1 шт. |
| 6. | Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банков- ских карт) | 1 шт. |
| 7. | Сейф | 1 шт. |
| 8. | POS-терминал | 1 шт. |
| 9. | Шкаф для папок | 1 шт. |
| 10. | Детектор валют | 1 шт. |
| 11. | Терминал для создания электронных ключей | 1 шт |

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

*Таблица 5*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, при- способлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц**на 15 рабочих мест** |
| для индивидуально- го пользования | для группового ис- пользования |
| **1** | Лотки для бумаги |  | **3шт** |
| 2. | Ноутбук |  | 1шт. |
| 3. | Мышка |  | 1шт. |
| 4. | Стойка администратора (на всех) |  | 1шт. |
| 5. | Настольная лампа |  | 1шт. |
| 6. | Стол для принтера (на всех) |  | 1шт. |
| 7. | МФУ |  | 1шт. |
| 8. | Телефон (на всех) |  | 1шт. |
| 9. | Машина для ключей (имитация) (на всех) |  | 1шт. |
| 10. | Терминал для кредитных карт (на всех) |  | 1шт. |

14

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 11. | Кресло (на всех) |  | 2шт. |
| 12. | Стол журнальный (на всех) |  | 1шт. |
| 13. | Шкаф для папок |  | 1шт. |
| 14. | Композиция из цветов |  | 1шт. |
| 15. | Уборные принадлежности |  | 1шт. |
| ***Оборудование, инструменты и мебель (на всех) (Back-office) Расходные материалы (на всех)*** |
|  | Бумага для орг. техники (форматА4) |  | 2шт. |
|  | Блокноты (на всех) |  | 4шт. |
|  | Стикеры |  | 4шт. |
|  | Пластиковая папка |  | 10шт. |
|  | Файлы (100 шт – 1 упаковка) |  | 1шт. |
|  | Разделители листов |  | 1шт. |
|  | Разделители листов (в алфавитномпорядке) |  | 1шт. |
|  | Разделители листов (по номерам) |  | 1шт. |
|  | Степлер |  | 1шт. |
| . | Дырокол |  | 1шт. |
| . | Коробка скрепок |  | 1шт. |
| . | Карандаш |  | 10шт. |
| . | Ручки 4 цветов (комплект) |  | 2шт. |
| . | Ластик |  | 4шт. |
| . | Штрих |  | 4шт. |
| . | Точилка |  | 1шт. |
| . |  |  |  |
| . | Калькулятор |  | 2шт. |
| . | Антистеплер |  | 1шт. |
| . | Лотки для бумаги |  | 2шт. |
| . | Удлинители не менее 3м |  | 4шт. |
| ***Общее оборудование, инструменты и мебель (Front-Office) (на всех участников)*** |
|  | Лотки для бумаг |  | 3шт. |
|  | Сейф |  | 1шт. |
|  | Багаж (заполненный) |  | 1шт. |
|  | Мешок (заполненный) |  | 1шт. |
|  | Внутренние знаки (ресторан, бар) |  | 1шт. |
|  | Карты (города, метро, автобусов) |  | 2шт. |
|  | Расписание (автобусов, метро, по-ездов) |  | 1шт. |
|  | Меню ресторана, бара, мини-бара |  | 1шт. |
|  | Картотека |  | 1шт. |
| . | Флешка |  | 5шт. |
| . | Аптечка скорой помощи (имита-ция) |  | 1шт. |
|  | **Front-office*****Техническое оборудование (на 1 участника)*** |

15

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Ноутбук | Ноутбук |  |
|  | Мышка | Мышка |  |
|  | Принтер | Принтер |  |
|  | Телефон | Телефон |  |
|  | Калькулятор | Калькулятор |  |
|  | ***Мебель, декорация и другое*** |  |
|  | Стойка ресепшн | 3 |
|  | Шкаф для папок | 3 |
|  | Шкаф для ключей | 3 |
|  | Сейф | 1 |
|  | Корзина для мусора | 3 |
|  | Столик журнальный | 1 |
|  | Кресло | 2 |
|  | Картина | 3 |
|  | Кулер с водой | 1 |
|  | ***Мебель, декорация и другое*** |  |
|  | Стойка ресепшн | 3 |
|  | Шкаф для папок | 3 |
|  | Шкаф для ключей | 3 |
|  | Сейф | 1 |
|  | Корзина для мусора | 3 |
|  | Столик журнальный | 1 |
|  | Кресло | 2 |
|  | Картина | 3 |
|  | Кулер с водой |  |
|  | **Back - Office** |  |
|  | *Техническое оборудование* |  |
|  | Ноутбук | 3 |
|  | Принтер | 1 |
|  | Калькулятор | 3 |
|  | *Мебель и другое* |  |
|  | Стол | 3 |
|  | Стул | 3 |
|  | Корзина для мусора | 3 |

* 1. **Информационное обеспечение обучения**

**Основная литература:**

## Основные источники

* + 1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного об- служивания Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образо- вания / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.
		2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.

16

* + 1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.
		2. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей Текст: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издатель- ский центр «Академия», 2015. – 304 с.
		3. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессио- нальной деятельности Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова–– М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 с.

## Дополнительные источники:

* + 1. Павлова Н.В. Администратор гостиницы Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова –– М.: Издатель- ский центр «Академия», 2013. – 80 с.
		2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функциони- рование: Текст: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]––Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010.- 221с.
		3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной служ- бы гостиницы Текст: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
		4. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов

Текст: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.

## Нормативно-правовые документы

* + 1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010
		2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
		3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Об- щие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
		4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
		5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспече- нию безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
		6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
		7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Рос- сийской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

17

* + 1. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
		2. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
		3. О правовом положении иностранных граждан в Российской Феде- рации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
		4. Об утверждении порядка классификации объектов туристской ин- дустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыж- ные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной по- литики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов феде- ральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14
		5. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполни- тельной власти. – 2005. – № 38.
		6. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Феде- рации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Га- рант.
		7. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (дей- ствующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

**«Интернет»**

**Журналы (электронные):**

«Отель», «Пять звезд», «Гостиница и ресторан», «PRO - отель».

**Интернет-ресурсы**

1. [http://www.travelmole.com](http://www.travelmole.com/)
2. [http://www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru/)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. [http://all-hotels.ru](http://all-hotels.ru/) [http://www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru/)

18

* 1. **Общие требования к организации учебной практикипо ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.** Обязательным условием допуска к учебной практике является освоение междисциплинарных курсов в составе профессиональных модулей.
	2. **Кадровое обеспечение учебной практики**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной подготовки 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

19

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРО- ГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
	1. **Форма отчетности**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную атте стацию в форме дифференцированного зачета.

* 1. **Порядок подведения итогов практики**

Итоговая оценка студенту за практику выводиться с учетом следующих факторов:

* + активность студента, проявленные им профессиональные качества и творческие способности;
	+ качество и уровень выполнения заданий при прохождении практики;