

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по профессии 25627 Портье 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»

# Содержание

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 2](#_bookmark0)

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

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

[СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 8](#_bookmark3)

1. [УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 12](#_bookmark4)
2. [КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark5)

[.....................................................................................................................................................................19](#_bookmark5)

[Приложение 1 20](#_bookmark6)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов 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 модулей 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 деятельности 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 специалисты 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 деятельностью и включенные в рабочую программу модуля. Содержание практики по профилю специальности может уточняться в зависимости от специфических особенностей конкретной организации (предприятия).

Формой аттестации по всем видам практик является дифференцированный зачет.

# I ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.05 Выполнение работ по профессии 25627 Портье Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум » 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 те- кущей 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.05 Выполнение работ по профессии 25627 Портье

работников службы приема и размещения - потребностями ведущих организаций, предприятий

# Цель практики

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессио- нальной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, форми- рование общих и профессиональных компетенций, приобретение практиче- ского 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 обуча- ющимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

# Место практики в структуре ОПОП

Учебная практика является обязательным разделом основной образова- тельной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, осуществ- ляется после изучения междисциплинарного курса профессиональных моду- ля: Выполнение работ по профессии 25627 Портье

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.

# Формы проведения практики

Учебная практика проводится в образовательном учреждении ГБПОУ КО «Тмт» Учебная практика проводится в форме практических занятий.

# 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 ученой практики .

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной деятельности** | **Объем часов** |
| Учебная практика | 144 |
| Итоговая аттестация в форме (указать) | Дифференцированный зачет. |

# II РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся должны быть сформирова- ны ОК, ПК, соответствующие видам профессиональной деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применитель- но к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для вы- полнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное разви- тие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, ру- ководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоро- вья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностран- ном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

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

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД 5 | **Выполнение работ по профессии 25627 Портье** |
| ПК.5.1ПК 5.2 | Принимать, регистриро- вать и размещать гостейПредоставлять гостю ин- формацию о гостиничных услугах | **Иметь практический опыт:**-приёма, регистрации и размещения гостей;-предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей**уметь:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПК 5.3 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;* регистрировать гостей (индивидуальных, VIP- гостей, групп,

корпоративных гостей, иностранных граждан);* поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (прожи- вающих, выписавшихся, отъезжающих);
* составлять и обрабатывать необходимую докумен- тацию;
* организовывать процесс предоставления гостю ин- формации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимущества- ми отеля;
* информировать потребителя о видах услуг и прави- лах безопасности во время проживания в гостинице;
* оформлять и подготавливать счета гостей и произ- водить расчеты с ними;
* составлять и обрабатывать необходимую докумен- тацию
* осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;

. **знать:**функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;* стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* правила работы с информационной базой данных гостиницы;
* принципы взаимодействия службы приёма и раз- мещения с другими отделами гостиницы;
* стандартное оборудование службы приема и раз- мещения;
* порядок технологии обслуживания, приема, реги- страции и размещения гостей;
* правила приема, регистрации индивидуальных гос- тей, групп, корпоративных гостей, регистрации ино- странных гостей;
* правила и нормы охраны труда, техники безопасно- сти, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

-основные и дополнительные услуги, предоставляе- мые гостиницей;* категории гостей и особенности их обслуживания;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* стандарты обслуживания и регламенты службы отъ- езда гостей;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* основные и дополнительные услуги, предоставляе-
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | мые гостиницей;* правила оформления счетов за проживание и допол- нительные услуги;
* виды отчетной документации, порядок возврата де- нежных сумм гостям;
* правила поведения в конфликтных ситуациях;
 |

# III СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**3.1 Тематический план учебной практики: УП 05.01 Выполнение работ по профессии «25627 Портье»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Коды формируемых ПК** | **Наименование образовательных результатов практики(опыта, умений)** | **Содержание и виды работ по учебной практики(144 часа )** | **Объем часов** |
| ОК01-09 | Вводное занятие по профессии«Портье» | **Содержание работ:** | **12** |
| Получение инструктажа по техники безопасности Создание проекта учебной гостиницы: определение функционального назначения - профиля,основных направлений деятельности гостиницы, организационно – правовой формы деятельности гостиницы. | 6 |
| Ознакомление с функциями служб приема и размещения гостиницы. Ознакомление с процедурами приема, регистрации и размещения гостей. Документооборот по приему и размешению гостей. | 6 |
| ПК 5.1. | Принимать, регистрировать и размещать гостей; | **Содержание работ:** | **18** |
| Выполнение работ по приему и размещению гостей, cоблюдая правила приветствия встречи гос-тей в модельной ситуации: туристских групп | 6 |
|  |
| Выполнение работ по приему и размещению гостей, cоблюдая правила приветствия встречи гос-тей в модельной ситуации иностранных туристов | 6 |
|  |
| Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гос-тей. | 6 |
|  |
| **Содержание работ:** | **6** |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транс- портных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице в модельнойситуации. | 6 |
| ПК 5.2. | Предоставления инфор- мации гостям обуслугах в гостинице; | **Содержание работ:** | **6** |
| Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации огости- ничных услугах | 6 |
| Содержание работ: | **12** |
| Подготовка проекта доски объявлений для передачи необходимой информации клиентам;вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы; | 6 |
| Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. | 6 |
| ПК 5.3. | Подготовки счетов и организации отъезда гостей; | **Содержание работ:** | **24** |
| Ведение счетов гостей и кассовой книги.Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги | 6 |
|  |  | Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации; | 6 |
| Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу.Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержаниягости- ничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. | 6 |
| Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации; | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| у1 | Регистрировать гостей | **Содержание работ:** | **18** |
| Подготовить устную беседу - модельную ситуацию, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 –ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо выявить запросы гостя: характер размеще- ния: при предварительном заказе мест/ без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. | 6 |
| Оформить документы приема и регистрации на размещение по образцу. | 6 |
| Оформить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг всоответ- ствии с прейскурантом цен на услуги: | 6 |
| у2 | Информировать потребителя о видах услуг и правилах без- опасности во время проживания в гостинице; | **Содержание работ** | **12** |
| .Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выпол- няется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует пред- ложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера,порядок оформления проживания и оплаты услуг.В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техникибезопасно- сти в гостинице.Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете. | 6 |
| На отдельном листе подготовить проект доски объявлений для передачи необходимой информа- ции клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функциональногоназначения гостиницы. | 6 |
| У3 | Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; | **Содержание работ** | **24** |
| Осуществлять расчет с гостями в модельной ситуации: подготовить счет за проживание: тариф места, умноженный на число суток, оплату бронирования (при наличии), оплату дополнитель- ных услуг | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Произвести процедуры регистрации выезда в модельной ситуации: работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда;работа с клиентами, не оплатившими проживание. | 6 |
| Произвести процедуры подготовки счета и принятия оплаты | 6 |
| Оформить документы по расчету гостей: счет за проживание в соответствии с установленной формой; акт о приеме выполненных работ; | 6 |
| у4 | Выполнять обязанности ночного портье; | **Содержание работ** | **12** |
| Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел поокончании смены: опреде- лить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов | 6 |
| Оформить документы по процессу: в картотеке гостей отметитьпроживающих, отъезжающих; в кассовую книгу внести запись ополучении денежных средств от гостя. | 6 |
|  |  | **Всего учебной практики** | **144** |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.

* 1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

## 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. |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |

## Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

*Таблица 4*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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** | Одеяло |  | **2шт** |
| 2. | Подушка |  | 2 шт. |
| 3. | Покрывало |  | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья |  | 2 шт. |
| 5. | Шторы |  | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие |  | 1 шт. |
| 7. | Укомплектованная тележка гор- ничной |  | 1 шт. |
| 8. | Ершик для унитаза |  | 1 шт. |
| 9. | Ведерко для мусора |  | 1 шт. |
| 10. | Держатель для туалетной бумаги |  | 1 шт. |
| 11. | Стакан |  | 2 шт |
| 12. | Полотенце для лица |  | 2 шт. |
| 13. | Полотенце для тела |  | 2 шт. |
| 14. | Полотенце для ног |  | 2 шт. |
| 15. | Салфетка на раковину |  | 2 шт. |
| 16. | Полотенце коврик |  | 1 шт. |
| 17. | Санитарно – гигиенические при- надлежности |  | 2 шт |

## Требования к материально-техническому обеспечению

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

## Основное и вспомогательное технологическое оборудование

*Таблица 5*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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 6*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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. |
| 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 (формат А4) |  | 2шт. |
|  | Блокноты (на всех) |  | 4шт. |
|  | Стикеры |  | 4шт. |
|  | Пластиковая папка |  | 10шт. |
|  | Файлы (100 шт – 1 упаковка) |  | 1шт. |
|  | Разделители листов |  | 1шт. |
|  | Разделители листов (в алфавитном порядке) |  | 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)*** |
|  | 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 |

## Информационное обеспечение обучения

### Основные источники

* + 1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания

Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.

* + 1. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
		2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издатель- ский центр «Академия», 2012. – 208 с.
		3. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей Текст: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Акаде- мия», 2014. – 304 с.
		4. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной де- ятельности Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова–– М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 320 с.

### Дополнительные источники:

* + 1. Павлова Н.В. Администратор гостиницы Текст: учеб. пособие для студ. учре- ждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова –– М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с.
		2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование:

Текст: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]––Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр

«Март»; Феникс, 2010.- 221с.

* + 1. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостини- цы Текст: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
		2. 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 раз- мещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010
		2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслу- живающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
		3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требова- ния. – 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 обеспечению безопас- ности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

2012.

* + 1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект,
		2. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Фе-

дерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

* + 1. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Россий- ской 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 Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
		4. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: при- каз Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14
		5. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размеще- ния: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нор- мативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
		6. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
		7. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федера- цию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

### Электронные образовательные ресурсы

* + 1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– [http://prohotel.ru](http://prohotel.ru/)

# Общие требования к организации учебной практики по ПМ 05 Вы- полнение работ по профессии 25627 Портье

Обязательным условием допуска к учебной практике является освоение междисциплинарных курсов в составе профессиональных модулей.

# Кадровое обеспечение учебной практики

Требования к кадровым условиям реализации образовательной про- граммы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководя- щими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на усло- виях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населе- нию (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.

# 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 аттестацию в форме дифференцированного зачета.

К дифференцированному зачету допускаются обучающиеся, выполнившие требования программы учебной практики..

# 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 отчета о прохождении производственной практики;
* защита результатов практики;
* отзыв-характеристика на студента руководителем практики от пред- приятия.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по учебной практике, считается имеющим академическую задолженность.

# Приложение 1

**Содержание учебной практики в соответствии с ПК**

Для разработки содержания практики, направленного на формирование ПК, рекомендуется сначала конкретизировать задания в рамках прохождения практики по каждой ПК, с тем, чтобы качественно разработать содержание практики и методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики.

|  |  |
| --- | --- |
| **ПК** | **Задания обучающимся на учебную практику (виды работ)** |
| ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей | Выполнение работ по приему и размещению гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия:- Встреча и приветствие гостей. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. |
| Осуществление регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила регистрации. |
| Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей. |
| Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила размещения. |
| Определение взаимосвязи службы приема и размещения с другими под- разделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бух-галтерией) в модельной ситуации. |
| Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – про- воды, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице в модельной ситуации. |
| ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице:- Подготовка проекта доски объявлений для передачи необходимой ин- формации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы;Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. |
| ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. | Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними: ведениесчетов гостей и кассовой книги. |
| Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате |
| Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. |
| Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу. |
| Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. |
| Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации; Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации; |