**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное бюджетное профессиональное**

 **образовательное учреждение Калужской области**

**«Тарусский многопрофильный техникум»**

 **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.02-В Предоставление гостиничных услуг»**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Таруса**

**2023 г.**

Программа профессионального модуля учебной практики ПМ.02-Б «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по 43.02.16 **Туризм и гостеприимство** (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100); примерной программы разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднегопрофессионального образования по укрупнённой группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «ТМТ»

Разработчик: методист Петрова Л.И.

**Содержание**

1.[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА](#_bookmark0)

11.[ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark1)

[II1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark2)

1У[СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark3)

У .[УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark4)

У1.[КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark5)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки спе- циалистов среднего звена ГБПОУ КО ««Тарусский многопрофильный техникум» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 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 деятельностью 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.

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ 02-В Предоставление гостиничных услуг»**.

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство*,* разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Содержание рабочей программы учебной практики направлено на освоение вида профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Требования к содержанию практики регламентированы:

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

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;

-учебными планами специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;

- рабочей программой ПМ 02- В. Предоставление гостиничных услуг

**Цель практики**

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 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 Туризма и гостеприимства;
* 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство, осуществляется после изучения междисциплинарного курса профессиональных модуля: Организация и контроль текущей деятельности работников службы предприятий туризма и гостеприимства.

Для полного усвоения курса учебной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: : ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве; ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостеприимства; ОП.1Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

**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 43.02.16 Туризм и гостеприимство. 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 профессиональной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, |  |
| ОК 03. |  | 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 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное |  |
| ОК 06. |  | поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с |  |
|  | учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять |  |
|  |  |  |
|  |  | стандарты антикоррупционного поведения |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять |  |
| ОК 07. |  | знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно |  |
|  |  | действовать в чрезвычайных ситуациях |  |
|  |  |  |  |
|  |  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья |  |
| ОК 08. |  | в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня |  |
|  |  | физической подготовленности |  |
|  |  |  |  |
| ОК 09. |  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном |  |
|  | языках |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 1.1.2 Перечень профессиональных компетенций |  |
|  |  |  |  |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 В | Предоставление гостиничных услуг |
| ПК Х.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| ПК Х.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |
| ПК Х.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| ПК Х.4. | Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | * оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в

материальных ресурсах и персонале;* проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
* распределения обязанностей и определения степени ответственности

подчиненных;* планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов)

гостиничного комплекса;* формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | гостиничного комплекса;* координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
* контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и

регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;* взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
* управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах,

отделах);* стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их

лояльности;* организации и контроля соблюдения требований охраны труда на

рабочем месте. |
| уметь | * анализировать результаты деятельности служб питания, приема и

размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль

деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;* использовать информационные технологии для ведения

делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;* контролировать последовательность применения подчиненными

требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другимоборудованием. |
| знать | * законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных

услуг;* основы организации деятельности различных видов гостиничных

комплексов;* технологии организации процесса питания;
* основы организации, планирования и контроля деятельности

подчиненных;* теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
* теория межличностного и делового общения, переговоров,

конфликтологии малой группы;* гостиничный маркетинг и технологии продаж;
* требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и

размещения;* специализированные информационные программы и технологии,

используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;* основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
* правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
* правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в

гостиницах и иных средствах размещения;* правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или

иного средства размещения в наличной и безналичной форме. |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - 504 часа

в том числе в форме практической подготовки - 346 часов

Из них на освоение МДК 02.01 В - 110 часов; МДК 02.02 В - 96 часов; МДК 02.03 В - 140 часов. в том числе самостоятельная работа - \_\_\_.

практики, в том числе учебная - 72 часа; производственная - 72 часа. Промежуточная аттестация - 14

# СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**3.1 Тематический план учебной практики: УП 02- В Предоставление гостиничных услуг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код и наименование ПК** | **Виды выполняемых работ** | **Содержание работ** | **Количество часов на каждый вид работы.** |
|  |
| ПК 02.01 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей  | Предоставление гостиничных услуг | Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещенияВыяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услугСоставление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостейПроведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещенияВыяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услугСоставление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостейПроведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).Оформление и подготовка счетов гостей.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОтработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).Ознакомление со стандартами обслуживания в гостиницеИзучение работы офиса административно-хозяйственной службыОвладение практическими навыками супервайзера, координатораОсуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещиКонтроль сохранности предметов интерьера номеровИспользование в работе знаний иностранных языковОказание персональных и дополнительных услуг гостямПрименение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудованиеПредоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)Оформление документации на хранение ценных вещей проживающихОформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостейОзнакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованиемСоставление актов на списание инвентаря и оборудованияОрганизация рабочего местаИзучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятияИспользование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;Оформление бронирования с использованием телефонаОформление бронирования с использованием Интернета и туроператораОформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.Оформление индивидуального бронированияПредоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и ихстоимости* Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеровПредоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхВнесение дополнительной информации в заказ на бронированиеОформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровОформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронированияОтслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугамКонтроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияСоздание отчетов по бронированию* Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
 |  **72 час**   |
| ПК 02.02 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |  |
| ПК 02.03 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| ПК 02.04 Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.

# Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»

**оснащенная оборудованием:**

* Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или

др.);

* Персональный компьютер;
* Стойка ресепшн;
* Телефон;
* Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
* Сейф;
* POS-терминал;
* Шкаф для папок;
* Детектор валют;
* Лотки для бумаги.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

**оснащенная оборудованием:**

* Кровать одноместная – 2 шт.;
* Прикроватная тумбочка – 2 шт.;
* Настольная лампа (напольный светильник);
* Бра – 2 шт.;
* Мини – бар;
* Стол;
* Кресло;
* Стул;
* Зеркало;
* Шкаф;
* Телефон;
* Верхний светильник;
* Кондиционер;
* Телевизор;
* Гладильная доска;
* Утюг;
* Пылесос;
* Душевая кабина;
* Унитаз;
* Раковина;
* Зеркало;
* Одеяло – 2 шт.;
* Подушка – 6 шт.;
* Покрывало – 2 шт.;
* Комплект постельного белья – 4 комп.;
* Шторы;
* Напольное покрытие;
* Укомплектованная тележка горничной;
* Ершик для унитаза;
* Ведерко для мусора;
* Держатель для туалетной бумаги;
* Стакан;
* Полотенце для лица – 2 шт.;
* Полотенце для тела – 2 шт.;
* Полотенце для ног – 2 шт.;
* Салфетка на раковину 2 уп.;
* Полотенце коврик – 2 шт.;

**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.
		3. 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.
		4. 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.
		5. 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 обеспечению 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 Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
		8. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
		9. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
		10. О правовом положении иностранных граждан в Российской Феде- рации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
		11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14
		12. 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.
		13. 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.
		14. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.