

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МНР
 Е.Ю. Куценок


УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК
 И.А. Ермачков
31.08.2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05.
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО и ПООП СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик: Телешева И.О. - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

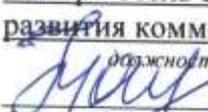
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 01 от «31» августа 2021 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И.Метченкова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции


должность представителя, наименование организации
/О.Г.Такмазян
подпись, Ф.И.О, печать.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	6
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	7
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

1.1. Место учебной практики в форме практической подготовки в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – Рабочая профессия (25627 Портье)

При реализации рабочей программы учебной практики УП.05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи учебной практики в форме практической подготовки

С целью овладения указанным видом деятельности студент в ходе учебной практики в форме практической подготовки должен:

выполнить следующие задачи:

- изучить стандарты и технологии работы Службы приема и размещения
- ознакомиться с правилами профессиональной деловой коммуникации при работе с гостями отеля
- изучить стандарты внешнего вида и стандарты работы по должности портье службы приема и размещения.

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

3. Количество часов на учебную практику в форме практической подготовки: всего 2 недели (72 часа).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Результатом учебной практики в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - Рабочая профессия 25627 Портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные (ПК) компетенции:

Вид деятельности	Код	Наименование результата практики
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - Рабочая профессия 25627 Портье	ПК 1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., недель)
ОК 01. – 11. ПК 1 – 3.	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	УП.05 - 72 часа (2 недели)

3.2. Содержание практики

Вид деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование междисциплинарных курсов с указанием конкретных тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Изучение пакета документов для определения функциональных обязанностей сотрудников службы приема и размещения гостей; Наблюдение за процессом приема, регистрации и размещения гостей; Наблюдение за выполнением процедуры регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	Технологические стандарты гостиничных предприятий. Требования к персоналу отеля. Стандарты оценки качества работы персонала. Стандарты поведения портье. Функции службы приема и размещения.	МДК.05.01 Рабочая профессия (25627 Портье) Тема 2. Организация деятельности гостиничного предприятия	24
	Обучение информированию потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров);	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Критерии и показатели качества обслуживания	МДК.05.01 Рабочая профессия (25627 Портье) Тема 2. Организация деятельности гостиничного предприятия Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия.	24
	Освоение технологии расчета с клиентами при наличной и безналичной оплате; Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; Наблюдение за процедурой выезда гостей и алгоритмом	Стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Виды отчетной документации, порядок	МДК.05.01 Рабочая профессия (25627 Портье) Тема 4.. Стандарты и организация	24

действий (администратора)	портье	возврата денежных сумм гостям; Правила поведения в конфликтных ситуациях;	работы службы приема и размещения	
ИТОГО				72

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики в форме практической подготовки:

- Положение о практической подготовке обучающихся ФГБОУ ВО «СГУ»;
- рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки;
- договор с Профильной организации практической подготовки обучающихся (практика);
 - приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
 - приказ о распределении студентов по местам практики в форме практической подготовки;
 - график проведения практики в форме практической подготовки;
 - график консультаций и контроля за выполнением студентами программы учебной практики в форме практической подготовки.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики в форме практической подготовки

Реализация учебной практики в форме практической подготовки предполагает наличие базы учебной практики в форме практической подготовки в гостиничных предприятиях различных организационно-правовых форм с рабочими местами по количеству обучающихся и наличие учебного кабинета.

Оборудование базы учебной практики в форме практической подготовки: подразделения гостиничного предприятия, выполняющие деятельность по предоставлению гостиничных услуг, оснащенные современным оборудованием и имеющие высококвалифицированный персонал.

Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

При реализации рабочей программы учебной практики УП.05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

4.3. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с. <http://znanium.com>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/433891>.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. 20 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/433890>

Дополнительная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
3. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 288 с.
4. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 432 с. <http://znanium.com>
5. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 80 с.
6. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 264 с. <http://znanium.com>
7. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 160 с. – [гриф ФИРО].
8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 192 с. – [гриф ФИРО].
9. Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/ - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. <http://znanium.com>
10. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 144 с. – [гриф ФИРО].
11. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.– [гриф ФИРО].

Интернет-ресурсы:

1. www.prohotel.ru - Портал гостиничного бизнеса
2. www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия
3. www.russiatourism.ru - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

4.4. Требования к руководителям учебной практики в форме практической

ПОДГОТОВКИ

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководитель практики от образовательного учреждения:

- устанавливает связь с руководителями практики от организации;
- разрабатывает тематику индивидуальных заданий для студентов;
- проводит консультации со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществляет контроль правильного распределения студентов в период практики;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- проверяет ход прохождения практики студентами, выезжая на базы практики;
- оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- контролирует условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организует процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- совместно с организациями, участвующими в организации практики организует зачет по практике и экзамен по профессиональному модулю.

Требования к руководителям практики от организации: наличие высшего профессионального образования и практического опыта по профилю специальности, умение оказывать квалифицированную помощь учащимся и давать профессиональные наставления.

Руководитель практики от организации:

- участвует в организации и проведении зачета по практике и экзамена по профессиональному модулю;
- участвует в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;
- участвует в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами с периодом прохождения практики;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в организации.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности.

База учебной практики в форме практической подготовки должна соответствовать следующим требованиям к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности:

- обеспечение безопасных условий прохождения практики обучающимися, отвечающих санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проведение инструктажей обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в гостиничных предприятиях правила внутреннего трудового распорядка;

- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

4.6. Особый порядок организации прохождения учебной практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной практики в форме практической подготовки обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Формой отчетности обучающихся является дневник по учебной практике в форме практической подготовки, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

К отчету прилагается характеристика от руководителя Профильной организации участвующей в проведении практики в форме практической подготовки и дневник, отражающий ежедневный объем выполненных работ.

Аттестация по итогам учебной практики в форме практической подготовки проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих Профильных организаций.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике. Для проведения зачета по практике создается экзаменационная комиссия из не менее трех человек: руководитель практики от образовательного учреждения, заведующий производственной практикой УЭТК, преподаватели междисциплинарных курсов данного профессионального модуля и представитель Профильной организации (при желании), в которой студент проходил учебную практику в форме практической подготовки.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- описание видов выполняемых работ;
- приложения.

Описание видов выполняемых работ по учебной практике в форме практической подготовки включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Руководитель практики от образовательного учреждения проверяет дневник и отчет на соответствие программе учебной практики в форме практической подготовки, наличие документов, отражающих деятельность профильной организации. Студент в последний день учебной практики защищает отчет по учебной практике в форме практической подготовки.

В процессе защиты студент должен кратко охарактеризовать Профильную организацию, являющуюся базой практики, изложить основные выводы о деятельности организации, ответить на вопросы руководителя практики. По результатам защиты выставляется дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки.

Критерии оценки отчета по учебной практике в форме практической подготовки

Основными требованиями, предъявляемыми к отчету по учебной практике в форме практической подготовки, являются:

- Выполнение программы учебной практики, соответствие разделов отчета разделам программы.
- Самостоятельность студента при подготовке отчета.
- Соответствие заголовков разделов их содержанию.

- Наличие выводов и предложений по разделам.
- Наличие практических рекомендаций для предприятия, на котором студент проходил учебную практику в форме практической подготовки (по профилю специальности).
- Соблюдение требований к оформлению отчета по учебной практике в форме практической подготовки.

- Полные и четкие ответы на вопросы при защите отчета.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует тематическому плану, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объем; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» - основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объем отчета; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» - задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических работ на производственной практике в форме практической подготовки Дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	
Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	

Формы и методы контроля и оценки результатов учебной практики в форме практической подготовки должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Защита отчета по учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Наблюдение и оценка за решение нестандартных ситуаций на учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 04. Работать в коллективе и команде,	Защита отчета по учебной практике в форме

эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Наблюдение за ролью обучающихся на учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Защита отчета по учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Пакеты гостиничных услуг, предоставляемые средствами размещения.
2. Категории и психотипы гостей отеля.
3. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения отеля.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы.
5. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Административно управленческая служба – функции и профессиональный состав.
7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
8. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав.
9. Служба номерного фонда гостиницы – функции, профессиональный состав.
10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
12. Служба безопасности – функции, профессиональный состав.
13. Вспомогательные службы гостиницы, оказываемые дополнительные услуги.

14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
15. Какие первичные формы и виды документации используются в работе СПиРа.
16. Виза – ее виды и категории на территории РФ.
17. Правила размещения и регистрации иностранных гостей и граждан РФ.
18. Модули АСУ используемые службой приема и размещения отеля.
19. Особенности размещение групп и корпоративных гостей в отеле.
20. Категории и виды дополнительных услуг .
21. Методы оплаты за услуги, полученные в отеле. Случаи возврата денежных средств.
22. Стандарт качества обслуживания гостя при выписке из отеля.
23. Категории гостей и особенности работы с каждой категорией.
24. Системы и виды питания, предоставляемые в гостинице.
25. Порядок регистрации и размещения гостей.
26. Причины, приводящие к написанию жалоб гостями отеля.
27. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
28. Автоматизированные системы управления в СПиРе.
29. Цели и функциональные обязанности ночного аудита.
30. Организация хранения личных и забытых вещей.
31. Ключевые задачи модуля автоматизации службы портье.
32. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
33. Стандарты общения с гостями.
34. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня.
35. Кассовое оборудование, используемое в работе службы приема и размещения.
36. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Должностная инструкция портье.
37. Нормативные документы, используемые в работе средств размещения.
38. Зонирование рабочего пространства СПиРа.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 05
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной практики УП 05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих на 2022-2023 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 05
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной практики УП 05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 05
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной практики УП 05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих на 2024-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии без изменений.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко

