

ООО «Академия»  
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ 05 Выполнение работ по профессии 25627 Портъе**  
Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной практики
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики
3. Структура и содержание рабочей программы учебной практики
4. Условия реализации рабочей программы учебной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной практики

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы практики

Рабочая программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы базовой подготовки в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье».

Рабочая программа практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части овладения профессиональными компетенциями по основному виду профессиональной деятельности.

Практика проводится после завершения междисциплинарного курса ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 «Портье».

## 1.2 Цели и задачи практики

Программа практики направлена на углубление первоначального профессионального опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно-правовых форм.

В основу практического обучения положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Учебная и производственная практика студентов 2 курса специальности 43.02.14 Гостиничное дело являются неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в теоретической и профессиональной подготовке специалиста.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен **приобрести практический опыт работы:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
  - предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
  - подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- передачи дел по окончании смены дежурному администратору.

## 1.3 Количество часов, отводимое на освоение программы практики по специальности

Всего практика по ПМ.05 – 144 часа, из них:

- Учебная практика – 72 часов.
- Производственная практика – 72 часа.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности: «Выполнение работ по должности служащего 25627 «Портье», необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии.

### 2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД-1	Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье
ПК-5.1	Заселение гостей в гостиничном комплексе
ПК-5.2	Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса
ПК 5.3	Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса
ПК 5.4	Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной практики

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Количество часов по УП	Виды работ
1	2	3	4
<b>ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям, должностям служащих</b>		<b>72</b>	
ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-5.4	Тема 1. Организация процесса обслуживания гостей	<b>24</b>	1 Изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность гостиничного хозяйства 2 Изучение правил предоставления гостиничных услуг 3 Правила и методы организации процесса обслуживания гостей 4 Расшифровка аббревиатур обозначения номера размещения и питания в гостинице 5 Предоставление гостю информации о гостинице 6 Выполнение работ по приему и размещению индивидуальных гостей, туристских групп, корпоративных гостей 7 Выполнение работ по приему и размещению иностранных туристов 8 Правила оказания первой помощи в экстремальной ситуации 9 Предоставления информации гостям об услугах в гостинице 10 Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения 11 Предоставление туристской информации гостям 12 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	Тема 2. Организация рабочего места портье	<b>18</b>	13 Организация рабочего места портье 14 Отработка навыков делового общения по телефону 15 Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи

			<p>16 Отработка навыков обращения с магнитными ключами</p> <p>17 Решение ситуационных задач</p> <p>18 Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>19 Составлять отчеты о работе службы приема и размещения</p> <p>20 Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>21 Управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения</p>
	Тема 3. Оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности	<b>8</b>	<p>22 Порядок бронирования номеров</p> <p>23 Организация встречи и приветствия гостей</p> <p>24 Заполнение документов БСО гостиницы</p> <p>25 Подготовки счетов и организации отъезда гостей</p>
	Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах	<b>8</b>	<p>26 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>27 Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах</p> <p>28 Организация обслуживания VIP-гостей</p> <p>29 Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</p>
	Тема 5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей	<b>4</b>	<p>30 Процедура выписки гостя</p> <p>31 Организация отъезда и проводов гостей</p>
	Тема 6. Организация работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей	<b>4</b>	<p>32 Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>33 Регламент работы с электронной почтой</p>
	Дифференцированный зачет	<b>6</b>	<p>34 Защита отчетов по практике</p> <p>35 Защита отчетов по практике</p> <p>36 Дифференцированный зачет</p>
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	

### 3.2 Тематический план рабочей программы производственной (по профилю специальности) практики

Код профессиональных компетенций	Наименование тем практики	Количество часов по ПП	Виды работ
1	2	3	4
<b>ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям, должности служащих</b> ПК 5.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 5.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 5.3 Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса		<b>72</b>	
	<b>Тема 1. Вводный инструктаж</b>	6	1 Ознакомление с целями и задачами практики. Составление плана и графика р
	<b>Тема 2. Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия</b>	18	2 Знакомство с правилами внутреннего распорядка, рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации). Анализ вида, структуры, функций организации. Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей» 3 Изучение инструкций по охране труда и техники безопасности 4 Изучение особенностей номерного фонда гостиниц разного типа. Анализ специализации гостиничного предприятия. Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда
	<b>Тема 3. Организация рабочего места портье</b>	18	5 Описание рабочего места портье и оборудования службы приема и размещения. Отработка навыков делового общения по телефону и стандартам и этикету общения с гостями 6 Отработка навыков обращения с магнитными ключами. Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров 7 Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров. Решение ситуационных задач

ПК 5.4 Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	<b>Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах</b>	12	8 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах 9 Разработка программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Организация обслуживания VIP-гостей. Предоставление услуги хранения ценных вещей. Решение ситуационных задач
	<b>Тема 5. Оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности</b>	6	10 Ознакомление с порядком бронирования номеров в гостинице. Организация встречи и приветствия гостей. Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии. Регистрация гостя. Вселение в номер. Заполнение форм строгой отчетности
	<b>Тема 6. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей</b>	6	11 Отработка навыков работы по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения. Организация отъезда и проводов гостей. Отработка навыков составления счета при выписке и отъезде гостя. Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	<b>Дифференцированный зачёт</b>	6	12 Защита отчетов. Дифференцированный зачет
<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного кабинета и оборудования: стойка приема и размещения гостей с Лабораторией «Гостиничный номер».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- персональный компьютер;
- экран, проектор, магнитная доска;
- коллекция электронных обучающих ресурсов;
- набор плакатов;
- стенды;
- комплект нормативной и учебно-методической документации;
- комплексная автоматизированная система управления отелем **Opera**;
- детектор валют;
- телефон;
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
- сейф;
- POS-терминал.

Реализация программы производственной практики (по профилю специальности) предполагает проведение обучения на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

**4.2. Информационное обеспечение реализации программы** Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет.

В качестве основной литературы образовательная организация использует учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права

одновременного доступа не менее 25% обучающихся к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке).

### **Основные источники**

Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Учебник для студентов СПО / И.И. Потапова. - М., ИЦ "Академия", 2018

Ехина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для студентов СПО / М.А. Ехина. - М., ИЦ "Академия", 2016

Ехина, М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник для студентов СПО / М.А. Ехина. - М., ИЦ "Академия", 2016

Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебное пособие для студентов СПО / Гончарова Т.А. - М., ИЦ "Академия", 2017

### **Дополнительные источники**

Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Учебник для студентов СПО / М.А. Ехина. - М., ИЦ "Академия", 2018

Михеева, Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. Учебник для студентов СПО / Е.В. Михеева. - М., ИЦ "Академия", 2017

Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник для студентов СПО / Потапова И.И.-М., ИЦ "Академия", 2015

### **3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://prohotel.ru/>

### **Законодательные акты и документы**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (с изменениями и дополнениями) - <http://www.consultant.ru>

2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2019 N 927 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»- <http://www.consultant.ru>

### **Интернет-ресурсы**

- Электронно-библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.
- Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>
- Информационный проект «Ноутелньюс» - <http://www.hotelnews.ru>
- Сайт сервиса бронирования «Амадеус» - <http://www.amadeus.ru>
- Медиадом «Планета отелей» - <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы практики, осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения программы практики в рамках профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса	Тестирование Собеседование Экзамен Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 5.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 5.3 Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Практическая работа
ПК 5.4 Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Практическая работа
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Практическая работа

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра