

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 15:50:05

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da1434e5362144f0ee37e73d1

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**«Курский государственный университет»**

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 27.02.2023 г., №8

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих**



Рабочая программа учебной практики профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Скибина О.Н. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## 1. Цели учебной практики УП.03

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

## 2. Задачи учебной практики УП.03

Задачи учебной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

## 3. Место учебной практики в структуре ППССЗ

На освоение учебной практики **УП.03 учебным** планом отводится 180 часов в четвертом семестре второго курса.

Учебная практика **УП.03** базируется на основании изученных профессиональных модулей: Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства и Предоставление гостиничных услуг.

Для освоения данной практики студенту необходимо

**Практический опыт:** встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;

прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;

прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного

комплекса или иного средства размещения;

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

**Умения:** осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

**Знания:** правила приема и 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;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

правила приема и 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;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

правила приема и 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;

принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

#### **4. Место и время проведения учебной практики**

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие лаборатории – стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»: персональный компьютер в сборе – 1 шт.; комплексная автоматизированная система управления отелем 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; POS-терминал – 1 шт.; стойка ресепшен – 1 шт.; детектор валют – 1 шт., телефон – 1 шт.; МФУ – 1 шт.; сейф – 1 шт.; шкаф для папок – 1 шт.; лотки для бумаги – 1 шт.

#### **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики**

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общие и профессиональные компетенции:

<i>Код</i>	<i>Профессиональные компетенции</i>
ПК 3.1	Осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

<i>Код</i>	<i>Общие компетенции</i>
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
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 180 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее Количество часов	Формы текущего контроля
1.	<b>Тема 1.</b> Культура поведения персонала гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
2.	<b>Тема 2.</b> Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
3.	<b>Тема 3.</b> Технология уборки номерного фонда гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
4.	<b>Тема 4.</b> Уборочные материалы: правила техники безопасности, санитарные нормы, уборочный инвентарь	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
5.	<b>Тема 5.</b> Должностные обязанности и нормы работы горничных.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
6.	<b>Тема 6.</b> Конфиденциальность и взаимоотношения со СМИ	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
7.	<b>Тема 7.</b> Контроль за соблюдением работниками гостиницы трудовой и производственной дисциплины.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
8.	<b>Тема 8.</b> Консультация портье по вопросам гостиничного обслуживания, достопримечательностей города	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
9.	<b>Тема 9.</b> Особенности регистрации иностранных туристов.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
10.	<b>Тема 10.</b> Организация приема и размещения туристских групп.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
11.	<b>Тема 11.</b> Порядок расчета оплаты за проживание.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..

12.	<b>Тема 12.</b> Контроль за своевременной подготовкой номеров к приему.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
13.	<b>Тема 13.</b> Контроль за соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номера.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
14.	<b>Тема 14.</b> Контроль за сохранностью имущества и оборудования в гостинице.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
15.	<b>Тема 15.</b> Ночной аудит.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики..
16.	<b>Тема 16.</b> Должностная инструкция администратора гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики.
17.	<b>Тема 17.</b> Должностная инструкция директора гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
18.	<b>Тема 18.</b> Должностная инструкция портье гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
19.	<b>Тема 19.</b> Стандарты внешнего вида персонала в гостинице.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
20.	<b>Тема 20.</b> Стандарты поведения обслуживающего персонала гостиницы.	6	2.Оценка оформления дневника практики
21.	<b>Тема 21.</b> Международные стандарты обслуживания в гостинице.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
22.	<b>Тема 22.</b> Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля.	6	2.Оценка оформления дневника практики
23.	<b>Тема 23.</b> Функции службы ночного портье и правила аудита.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
24.	<b>Тема 24.</b> Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников.	6	2.Оценка оформления дневника практики
25.	<b>Тема 25.</b> Основные технологические документы АХС гостиницы.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
26.	<b>Тема 26.</b> Методы предотвращения гостиничных краж.	6	2.Оценка оформления дневника практики
27.	<b>Тема 27.</b> Информационная папка для гостей.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
28.	<b>Тема 28.</b> Телефонные переговоры в гостинице. Внутренние и внешние звонки.	6	2.Оценка оформления дневника практики
29.	<b>Тема 29.</b> Распределение номеров и учет свободных мест в гостинице.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
30.	<b>Тема 30.</b> Выписка счетов и	6	2.Оценка оформления дневника

	производство расчета с гостями.		практики
	<b>Итого:</b>	<b>180 часов</b>	

*\* в т.ч. 180 часов – практическая подготовка*

### **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике.**

1. Как происходит оплата проживания дополнительных платных услуг?
2. Как может осуществляться побудка гостей в гостинице?
3. Этика телефонных переговоров.
4. Как должен себя вести сотрудник гостиницы и какие рекомендации ему необходимо знать, если гость подает жалобу?
5. Порядок поселения гостя.
6. Каков порядок регистрации иностранных туристов.
7. Гостиница предложила к продаже 2 000 номеров. На 01.10.2013 г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.10.2013 г
8. В течение дня было занято 120 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 6 000 долл. США. Какова средняя пена гостиничного номера за день.
9. На 01.11.2013 г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.11.2013 г.
10. На 01.09.2013 г. в гостинице было продано 650 номеров, в которых разместилось 1 100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 01.09.2013 г.
11. В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест на 01.09.2013 г было занято 250 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко-мест на 01.09.2013г.
12. В гостинице было занято 350 номеров. По платному расписанию и хозяйственной службе три горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров за день.
13. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.10.2013 г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.10.2013г.
14. В 2013 г. в гостинице было продано: 150 номеров по пене 200 долл. США за день, 200 номеров по пене 100 долл. США за день и 100 номеров по цене 50 долл. США за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2013 г.?
15. На 01.08.2013 г. число гостей «гостиницы» составило 210 человек. При этом 60 человек разместилось в двухместных номерах. 30 в трехместных, а остальные — в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.08.2013 г.
16. За 10 дней в гостинице было продано 1 200 номеров, в которых размещалось 2 100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров за 10 дней.



17. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10.2013 г. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10.2013 г.

18. В гостинице на 01.05.2013 г. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.2013 г.

## **Ситуационные задачи**

### **Ситуация 1**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 27 марта по 01 мая (время выезда 16.30). Номер, в котором проживал гость – стандарт.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (2 часа);
- завтраки в номер;

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### **Ситуация 2**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 15 марта (время заезда 18.00) по 19 марта (время выезда 22.30). Номер, в котором проживал гость – бизнес.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- ужины;
- завтраки;
- бильярд (3 часа);
- конференц-зал (2 часа)

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### **Ситуация 3**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 25 марта по 30 марта. Номер, в котором проживал гость – люкс.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (4 часа);
- завтраки в номер;
- обзорная экскурсия по городу;
- билеты в театр.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### **Ситуация 4**

В гостинице проживает гость (паспорт прилагается) с 30 марта по 10 мая. Номер, в котором проживает гость – стандарт.

За время проживания гость планирует воспользоваться дополнительными услугами:

- праздничный обед в ресторане;
- посещение концерта, посвященного 9 мая;
- экскурсия по боевым местам города.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### **Ситуация 5**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 26 марта по 02 мая. Номер, в котором проживал гость – стандарт.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (2 часа);
- завтраки в номер;
- обзорная экскурсия по городу.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

### **Ситуация 6**

В гостинице проживал гость (паспорт прилагается) с 29 марта по 06 мая. Номер, в котором проживал гость – люкс.

За время проживания гость воспользовался дополнительными услугами:

- сауна (2 часа);
- завтраки в номер;
- цветочная композиция в номер.

Составьте карту загруженности номерного фонда гостиницы, карту гостя и выставьте счет.

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики): Квалификационный экзамен**

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

### ***Основные источники:***

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 18.08.2023).

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин,

Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903> (дата обращения: 18.08.2023).

#### **Дополнительные источники:**

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 18.08.2023).

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/529237> (дата обращения: 18.08.2023).

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 18.08.2023).

#### ***Периодическая печать:***

1. Журнал «Отель». - М.: ЗАО Столица – Холдинг, с 2005.
2. Журнал «Гостиницы и рестораны», М.: ООО «Издательство Хоспитэлити», с 2005.
3. Журнал «Гостиничное дело», СПб: ИД «Панорама», с 2005
4. Журнал «Современный бизнес. Отель» - СПб.: Изд-во «Наша деловая пресса», с 2005.

#### ***Интернет-ресурсы:***

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;

5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный;
  6. Сайт компании «Hospitality & Retail Systems» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru), свободный;
  7. Сайт информационного портала в сфере онлайн-туризма «Booking» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.booking.com](http://www.booking.com), свободный;
  8. Сайт интернет-издания в сфере гостиничного сервиса «Командировка» [Электронный ресурс] Режим доступа: [Komandirovka.ru](http://Komandirovka.ru), свободный;
  9. Интернет-сайт о гостиничном сервисе «TripAdvisor» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru), свободный;
- Интернет-сайт о гостиничном сервисе в г.Курске «Hotelkursk» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelkursk.ru](http://www.hotelkursk.ru), свободный.