#### Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение

#### «Оренбургский государственный экономический колледж-интернат»

#### Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

# 

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Гузаревич  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**профессионального модуля**

**ПМ 06. Выполнение работ по должности служащего «Портье»**

по специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Наименование квалификации: **специалист по гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2021

**Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ 06. Выполнение работ по должности служащего «Портье»/ сост. Зайцева О.Н. - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2021 – 14 с.**

### Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ 06. Выполнение работ по должности служащего «Портье» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Министерством образования и науки РФ, приказ от 9 декабря 2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело» (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974), на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

###### Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Зайцева

25.08.2021 г. (подпись)

###### Рассмотрена на заседании ПЦК

###### № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Резепкина

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **1. общая характеристика рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 4 |
| **2. СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 7 |
| **3. условия реализации УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 11 |
| **4. Контроль и оценка результатов Освоения УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 13 |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ПОРТЬЕ»**

1.1 **Цель и планируемые результаты освоения учебной практики профессионального модуля:** Учебная практика по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение  
первоначального практического опыта и реализуется в рамках  
профессионального модуля ППССЗ по основным видам профессиональной  
деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных  
компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности - организация и контроль текущей деятельности портье

1.1.1 Перечень общих компетенций

Таблица 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 07.** | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| **ОК 09.** | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| **ОК 10.** | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Таблица 2 - Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| **ВД 1** | Организация и контроль текущей деятельности портье |
| **ДПК 6.1** | Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен |
| **ДПК 6.2** | Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Таблица 3 – Результаты освоения профессионального модуля

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практичес-кий опыт | * приема, регистрации и размещения гостей; * предоставления информации гостям об услугах в гостинице; * подготовки счетов и организации отъезда гостей; * оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| уметь | * предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. |
| знать | * нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; * правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; * основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; * иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; * методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; * основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; * требования охраны труда; * основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; * правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. |

**1.2 Формы контроля**

По учебной практике предусмотрен контроль в форме  
дифференцированного зачета совместно с производственной практикой

По результатам учебной практики обучающиеся сдают комплексный  
дифференцированный зачет совместно с производственной практикой по ПМ  
06.

Требования к комплексному дифференцированному зачету  
определены в рабочей программе производственной практики (по профилю  
специальности) по ПМ 06.

**1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики**

Учебная практика рассчитана на 108 часов

**2. СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ПОРТЬЕ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вид работ | Содержание практики | Объём часов |
| 1 | Предоставление гостям информации о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения предоставление гостям информации о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | Работа с ФЗ РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1; со Стандартом «Работник по приему и размещению гостей». Анализ Постановления Правительства РФ от 9.10. 2015 г. N 1085 г. Москва «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»; анализ Постановления Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Работа с Национальным стандартом ГОСТ Р 56184-2014. Описание технологии предоставления гостям информации о правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отображение текста диалога сотрудника службы приёма и размещения и гостя на выяснение потребностей в различных гостиничных услугах. Решение тестовых заданий. Предоставление гостям информации о городе – Оренбурге (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс. Предложение пути совершенствования службы Портье; тематику проведения тренингов и описание содержания. | 20 |
| 2 | Оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц | Составление памятки потребителям о правилах предоставления гостиничных услуг. Разработать программу экскурсии (указать вид экскурсии, категории постояльцев). Определение наиболее популярных мест для постояльцев в Оренбургской области.  Достопримечательности Оренбургской области. Заполнение заявки на туристско-экскурсионное обслуживание. Составление технологической карты туристского путешествия. Документальное сопровождение экскурсионной деятельности. Работа с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. N 580-ст). Предложение пути совершенствования экскурсионного обслуживания посетителей гостиницы. Разработать экскурсию для гостей Оренбурга | 20 |
| 3 | Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения | Разработать организационные меры по обеспечению безопасности в гостинице. Составление плана действий персонала и постояльцев при возникновении пожара и в других чрезвычайных ситуациях. Составление правил поведения в нестандартных ситуациях. Составление правил безопасной работы с электроприборами и химическими средствами для уборки. Работа с нормативными актами для приведения объектов защиты в пожаробезопасное состояние. Разработка «Инструкции о действиях персонала по эвакуации людей при пожаре». Отобразить «План эвакуации людей при пожаре: требования и описание». | 26 |
| 4 | Прием и ответы на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения | Решение тестовых заданий и ситуативных задач.  Разработка анкеты гостя; предложений по усовершенствованию службы приема, размещения и выписки гостей. Определение категорий гостиницы. Составление алгоритма от момента заезда гостя, до его выезда | 20 |
| 5 | Нахождение информации об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | Описание способов заказа и приобретения билетов для туристов. Работа с сайтами туроператоров и авиалиний; системами бронирования. Анализ схемы «Классификация воздушных перевозчиков». Составление правил сопровождения и контроля туристов на маршруте во время тура; автобусные экскурсионные туры по городам России | 22 |
| Всего часов | | | 108 |

**3 условия реализации УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ПОРТЬЕ»**

Учебная практика может быть организована в специально  
оборудованных кабинетах и лабораториях колледжа-интерната.

Библиотека, читальный зал с выходом в интернет.  
АРМ-преподавателя  
АРМ-студента  
Мультимедийное оборудование

Технические средства обучения:  
- мультимедийный проектор;  
- телевизор;  
- компьютер.  
- инструкция и журнал по технике безопасности;  
- комплект учебно-методической документации.

Учебная практика проводится в форме рассмотрения проблемных  
вопросов и заданий, решения ситуативных задач и практических заданий,  
оформленных в рабочей тетради. Обучающиеся при прохождении учебной  
практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные  
программой практики. Формой отчетности учебной практики является  
рабочая тетрадь.

**Нормативно-правовые акты**

1. Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс].: Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996г. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
4. Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения [Электронный ресурс]. Приказ Ростуризма от 21.07.2005г. № 86 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

**Основная литература**

1. Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю. и др. — Москва : КноРус, 2018. — 298 с. — ISBN 978-5-4365-2567-9. — URL: https://book.ru/book/931292 (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.
2. Никольская, Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07963-8. — URL: https://book.ru/book/938842 (дата обращения: 11.10.2021). — Текст: электронный.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/>
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

**Дополнительная литература**:

1. Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Стригунова Д.П. — Москва : КноРус, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-406-03292-3. — URL: https://book.ru/book/936578 (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.
2. Коновалова, Е.Е. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: сборник статей / Коновалова Е.Е. — Москва : Русайнс, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-4365-7913-9. — URL: https://book.ru/book/941597 (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

**4. Контроль и оценка результатов Освоения УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Методы оценки** | **Критерии оценки** |
| **ДПК 6.1** Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ДПК 6.2** Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 01** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 02** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 03** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 04** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 05** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 06** Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | Тестирование  Решение ситуационных задач  Собеседование  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 07** Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Тестирование  Решение ситуационных задач  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 09** Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование  Решение ситуационных задач  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |
| **ОК 10** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование  Решение ситуационных задач  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов |