



Профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего**

Администратор гостиницы

основной профессиональной образовательной программы

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Москва 2025

Программа УП.03 Учебной практики для специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство . Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 (ред. от 03.07.2024) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 N 72111)

Организация-разработчик:

Профессиональное образовательное учреждение «КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Администратор гостиницы (дома отдыха)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Прием, регистрация и размещение гостей

ПК 3.2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах

ПК 3.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 3.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

ПО 1. Выполнения работ по должности администратора гостиницы (дома отдыха)

ПО 2. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПО 3. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПО 4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПО 5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

уметь:

У1. Соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда

У2. Информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы

У3. Вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

У4. Использовать этику делового общения

У5. Контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы

У6. Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно – технических мероприятий

У7. Оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

У8. Организовывать рабочее место службы приема и размещения

У9. Регистрировать гостей (VIP, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

У10. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними

У11. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающихся, выписывающихся, отъезжающих)

У12. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики – 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ВПД: ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Администратор гостиницы (дома отдыха)» и соответствующих профессиональных компетенций, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2	Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологий в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Содержание обучения по учебной практики по профессиональному модулю

ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Коды формируемых профессиональных компетенций	Наименования разделов и тем учебной практики	Всего часов	Формируемые умения и практический опыт
1	2	3	4
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха). Философия гостиничного сервиса		4	ПО 1, ПО 3, У 1, У 2, У 7
ПК 2.2	Тема 1.1. Введение. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы	4	
	Тема 1.2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха)		
Раздел 2. Должностные обязанности администратора гостиницы		6	ПО 1, ПО 2, У 1, У 5, У 2, У 8
ПК 2.1	Тема 2.1. Организация работы службы приема и размещения гостей.	6	
Раздел 3. Стандарты операционных технологий		6	ПО 1, ПО 2, ПО 3, ПО 4, ПО 5, У 3, У 7, У 8, У 9, У10
ПК 2.1 ПК 2.4 ПК 2.2 ПК 2.5	Тема 3.1. Процедура заселения	6	
	Тема 3.2. Оказание дополнительных услуг гостям		
	Тема 3.3. Процедура выселения		
Раздел 4. Технология обслуживания гостя в мини-отеле		4	ПО 1, ПО 2, ПО 3, У 5, У 6, У 10
ПК 2.1 ПК 2.2	Тема 4.1. Обслуживание гостя в мини-отеле	4	
Раздел 5. Использование в работе администратора компьютерных технологий		8	ПО 1, ПО 2, У 4, У 6, У 11, У 12
ПК 2.1	Тема 5.1. Управление функциями администратора (на примере Microsoft Excel)	8	
Раздел 6. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятия		4	ПО 1, ПО 2, У 5, У 6, У 7
ПК 2.1	Тема 6.1. Правила общения с клиентами. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	4	
Защита отчетов по практике		4	
Всего:		36	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)»

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебных лабораторий: информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; службы бронирования гостиничных услуг.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: стенды, макеты, проектор, компьютеры, доступ в Интернет, стойка портье.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится концентрированно в учебных лабораториях: информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; службы бронирования гостиничных услуг.

Сроки проведения практики - 3 недели (108 часов).

Практика проводится мастером производственного обучения.

Формой промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике является дифференциальный зачет.

В ходе реализации программы учебной практики предусмотрены консультации для обучающихся: групповые, индивидуальные, устные.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 3.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	1. Уметь организовать рабочее место службы приема и размещения 2. Применять на практике нормативную документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей 3. Регистрировать гостей (VIP, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) 4. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров) 5. Вести информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающих, выписывающихся, отъезжающих)
ПК 3.2. Предоставлять гостю информации о гостиничных услугах	1. Информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания 2. Информировать потребителя об услугах
ПК 3.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	1. Осуществлять контроль оказания услуг, предоставляемых в гостинице

ПК 3.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	1. Оформлять и подготавливать счета гостей 2. Производить расчеты с гостями 3. Вносить изменения в информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающихся, выписывающихся, отъезжающих) 4. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров)
--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии; - внешняя активность учащегося
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области приема, размещения и выписки гостей; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - использование различных информационных источников; - демонстрация стремления к профессиональному и личностному развитию
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; - работа со средствами Интернет, в различных поисковых системах и системах онлайн-бронирования
ОК 6. Работать в коллективе и в команде,	- взаимодействие с обучающимися,

эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе обучения; - демонстрация способности работы в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- демонстрация способности брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- демонстрация способности самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; - демонстрация устойчивого интереса к занятию самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности