

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**
основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель, директор гостиницы «Ак-Гель»	<i>Башар</i>	Башарланов М-С.К.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель	<i>Темирбекова</i>	Темирбекова А.З.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по учебной практике, которая является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Учебная практика по специальности способствует формированию умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности.

В результате освоения учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- выписки гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате освоения учебной практики обучающийся должен **уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Учебная практика проводится после изучения

теоретического курса профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей».

Продолжительность практики составляет – 36 часов или 1 неделя.

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания.

В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от колледжа.

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

- навыками организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- навыками организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
- умение вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- умение создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
- навыки работы в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- навыки понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- навыками организации собственной деятельности, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- уметь принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- уметь осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- уметь использовать информационно-коммуникационные

технологии в профессиональной деятельности;

- уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;
- уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- уметь ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ

Учебная практика ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» проводится на базе средств размещения города Махачкалы на основании договоров о прохождении практик и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету. За каждым студентом закрепляется руководитель практики от филиала. Местами прохождения данного вида практики являются:

- гостиница «Ак-гель» (г. Махачкала);
- гостиница «Адмирал» (г. Махачкала)

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

При прохождении практики студент обязан:

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
- полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- выполнять задания руководителя практики и предприятия, связанные с основной деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;
- своевременно сдать руководителю практики от колледжа, правильно оформленные дневник и отчет на проверку;
- составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта).
- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
5 (отлично)	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
4 (хорошо)	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.

3 (удовл.)	Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
2 (неуд.)	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ

Задание 1. Проанализируйте деятельность службы приема и размещения гостиницы: количество персонала, объемы выполняемых работ, перечень нормативных документов, регламентирующих работу службы. Сделайте вывод о собственной деятельности по регистрации гостей (количество, категории гостей, групп).

Задание 2. Совершите деятельность по выписке гостей: выполняйте должностные обязанности по приему номера, по контролю за сохранностью имущества гостиницы; проанализируйте документы, составляющие счет гостя.

Задание 3. Проведите анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице: количество, стоимость, востребованность клиентами (гостями и независимыми лицами), доходность от продажи.

Задание 4. Составьте отчет по учебной практике.

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчёт, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должны быть представлены текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение 1);
- Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение 2);
- Содержание – 1 стр.;
- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;
- Список использованных источников – 1 стр.;

К отчету должен быть приложен Отзыв-характеристика на студента (с указанием рекомендованной оценки по итогам практики, с подписью и печатью руководителя практики от организации);

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- шрифт размером 14 Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание основного текста по ширине.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники:

- Организация гостиничного дела: -М.: КНОРУС, 2016. -192
- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. -Ростов н/Д: Феникс, 2016. 317
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. -М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014
- Корнеев Н.В. и др. Технология гостиничного сервиса. - М.: Академия. 2014
- Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. -М.: Академия, 2013
- Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

Дополнительная литература:

- Кусков А.С. «Гостиничное дело»: М.: Издательско-торговая корпорация «ДашковК», 2014, 328с.
- Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: «Издательский центр Академия», 2013, 220 с.
- Барчуков И,С и др. Гостиничный бизнес и индустрия развития туризма. -М.: Кнорус, 2013
- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Инфра-М, Форум. 2013
- Дж. Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА, 2013, 755с.
- Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-

культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик; пер. с польск. [И. Д. Рудинского]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 495
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=395106>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «РГУТиС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
по профессиональному модулю 02
«Прием, размещение и выписка гостей»
МДК 02.01. «Организация деятельности службы приема,
размещения и выписки гостей»

студента 2 курса

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Фамилия

Имя

Отчество

Место прохождения практики

Период прохождения практики:

Руководитель
практики от филиала

«_____» _____ 2017г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Д Н Е В Н И К
о прохождении учебной практики
по профессиональному модулю 02
«Прием, размещение и выписка гостей»
МДК 02.01. «Организация деятельности службы приема,
размещения и выписки гостей»

Студентка:

специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Курс: 2

Руководитель практики

Махачкала 2017г.

**УЧЕТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА В
СООТВЕТСТВИИ С КАЛЕНДАРНЫМ ПЛАНом,
ПРОГРАММОЙ И ЗАДАНИЕМ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ
ПРАКТИКИ**

Дата	Рабочие записи

