



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
Учебно-методическая документация

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Л.Н. Мозуль Л.Н. Мозуль
« 15 » марта 2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

ПМ 02.01 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Зам.начальника УМУ НовГУ по СПО

М.В. Никифорова М.В. Никифорова
(подпись)

« 15 » марта 2017г.

Заместитель директора колледжа по УПР

Н.В. Яицкая Н.В. Яицкая
(подпись)

« 13 » марта 2017г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 г. № 475) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, в соответствии с учебным планом.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж.

Разработчик: Р.Н.Черникова, к.и.н., доцент, преподаватель ГЭК

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессионального цикла колледжа, протокол № 5 от 13.03 2017г.
Председатель предметной (цикловой) комиссии С.Н.Соколова

Рецензент: Л.Ю.Куракина, к.э.н., доцент кафедры маркетинга и управления персоналом ИЭУ НовГУ им. Ярослава Мудрого

Согласовано:

Организация: ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз» г.Великий Новгород

Директор



А.Е.Павлов

(расшифровка подписи)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности – требования к результатам практики	4
1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	6
2.1 Объём практики по профилю специальности	6
2.2 Тематический план и содержание практики	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2 Информационное обеспечение обучения	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	11
Приложение А Вопросы к зачёту	
Приложение Б Форма дневника	
Приложение В Форма отчёта по учебной практике	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Область применения рабочей программы практики

Рабочая программа учебной практики (по профилю специальности) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной практики по профилю специальности может быть использована при освоении профессии в рамках специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы:

Практика проводится в специально выделенный период после изучения МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей в 4 семестре.

1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности – требования к результатам практики

Целями учебной практики являются: углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей; комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности; приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности; формирование общих и профессиональных компетенций; подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

В результате прохождения практики по профилю специальности обучающийся должен **уметь:**

- организовывать рабочее место службы приёма и размещения;
- регистрировать гостей: VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан;
- информировать потребителей 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 гостинице;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию – по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- выполнять обязанности ночного портье

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы приёма, размещения и выписки гостей;- нормативную документацию регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;
- стандарты и качество обслуживания при приёме и выписке гостей;
- виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницей;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.
-
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования

1.4 Виды профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенция

Практика направлена на обобщение и систематизацию знаний по дисциплинам учебного цикла, а также профессиональных модулей:

ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услуг

ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5.Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК2.6.Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать 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-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1. Объём практики по профилю специальности

Место прохождения практики	Обязательная учебная нагрузка	
	Количество недель	Объём часов
Гуманитарно-экономический колледж МПК НовГУ	1	36
Всего	1	36
Аттестация по итогам учебной практики в форме зачёта в 4 семестре		

2.2 Тематический план и содержание практики по профилю специальности

Коды	Наименование разделов и тем	Содержание практик по профилю специальности	Объём в часах	Уровень освоения
	Вводное занятие	1.Прослушать инструктаж по охране труда и технике безопасности. 2.Познакомиться с требованиями предъявляемыми к работнику службы. 3.Познакомиться с организацией рабочего места. 3.Освоить правила работы с различными видами оргтехники, используемые в службе приёма и размещения	6	1
ПК 2.1	Раздел 1. Организация приёма, регистрации и размещения гостей		6	
	Тема 1.2 Приём и размещение гостей	1.На основе Правил предоставления гостиничных услуг регистрировать гостей: VIP - гостей, корпоративных гостей. 2.Обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номерного фонда. 3 Описать используемые системы АСУ	6	1,2,3
ПК 2.2	Раздел 2 Прядок встречи, регистрации и размещения гостей		12	
	Тема 2.1 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	1.Информировать гостей об услугах предоставляемых в гостинице, порядке оплаты за них, условия оказания. 2. Информировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице. 3. Организовывать оказание дополнительных услуг	6	1,2,3
ПК 2.3	Тема 2.2 Правовое регулирование договорных отношений с гостем	1. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в РФ. 2.Составление договоров на предоставление услуг, прав и обязанности сторон, ответственность за исполнение. 3.Регламентация прав потребителей при исполнении договора купли-продажи гостиничной услуги	6	
ПК 2.5	Раздел 3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки		6	
	Тема 3.1 Оформление выезда гостя	1.Стандарты обслуживания гостей при выписке. 2.Составлять и обрабатывать необходимую документацию по начислению на счета	4	1,2,3

		гостей за дополнительные услуги. 3.Оформлять и подготавливать счета гостей. 4. Производить расчёты с гостями в соответствии с технологией расчёта за проживание и дополнительные услуги		
ПК 2.6	Раздел 4 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Ночной аудит		6	
	Тема 4.1 Организация работы ночного аудита	1.Подготовить информацию для составления отчёта ночного аудита. 2. Описать программу финансового закрытия дня применяемой в гостинице АСУ. 3.Оформить отчёт о финансовых результатах за предыдущий день	6	1.2.3
Всего			36	

Для характеристики уровня освоения содержания практики используются следующие обозначения:

- 1 – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
- 2 – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 - **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной практики проходит в Гуманитарно-экономическом колледже МПК НовГУ

Оборудование:

комплект учебно-методической документации;

комплект бланков регистрации приёма и выписки гостей;

комплект бланков изменений в регистрации (на русском и англ. языках);

Технические средства обучения: мультимедийная установка

3.2 Информационное обеспечение практики

Основные источники:

Законодательные и нормативные акты

- 1.Гражданский кодекс Российской Федерации
- 2.Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. – 25.10.2007г.)
- 3.Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации (с изменениями)
- 4.Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт» от 22.05.2003г.
- 5.Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.1995г.
- 6.Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04 1997г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10 1995 – 01.02. 2005г.)
- 7.Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21.06.2005г. № 86
- 8.Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2.11.1981г.
- 9.ГОСТ Р 51185- Туристские услуги
- 10.ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификации гостиниц»

УЧЕБНИКИ И УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

- 1.Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Альфа-М-Инфра-М., 2014
- 2.Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
- 3.Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: Издательский центр «Академия», 2014

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
5. Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М:, 2014

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ УЧЕБНИКИ И УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приёма и размещения. – М.: Издательский центр «Академия», 2011
2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Талер», 2001
3. Лесник А.Л. Международная система классификация отелей. – М.: ПрофОбрИздат, 2003
4. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела.. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016
5. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе. – М.: «Финансы и статистика», 2003
6. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса.- Ростов-на-Дону: «Феникс», 2008
7. Шиловская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2001

ЖУРНАЛЫ

1. «Гостиничное дело»
2. «Гостиница и ресторан»

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. [http:// www.travelmole.](http://www.travelmole)
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Текущий контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики при освоении общих и профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой учебной практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется с учётом результатов, подтверждаемых дневниками, отчётами о прохождении учебной практики.

Форма аттестации – зачёт в 4 семестре

Результаты прохождения учебной практики (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения учебной практики
Уметь: принимать, регистрировать и размещать гостей; обрабатывать документацию по загрузке номеров, состоянию номерного фонда; правильно оформлять счета гостей за дополнительные услуги; правильно заполнять анкеты, регистрационные карточки гостя; грамотно общаться с гостями в процессе регистрации и размещении в отеле; информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле; работать с информационной базой данных гостиницы правильно составлять итоговую отчётность по истекшему дню; грамотно оформлять установленной формы отчётной документации по кассовым операциям; правильно вносить информацию о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу. Знать: нормативно-правовую базу гостиничной деятельности в РФ; виды и формы документации в службе приёма и размещения; правила предоставления гостиничных услуг в РФ; стандарт качества обслуживания при приёме и выписке гостей; порядок встречи, приёма и размещения гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан; автоматизированные и полуавтоматизированные системы службы в гостинице; предоставление услуг питания гостям; организацию и хранение личных вещей гостя; каналы коммуникации службы приёма и размещения с другими службами гостиницы;	Наблюдение и экспертная оценка выполнения видов работ, предусмотренных программой практики. Ведение дневника практики. Составление отчёта по практике. Зачёт

Критерии оценки

Оценка «5» ставится, если студент выполнил все задания практики, проявил самостоятельность и творческий подход. В установленные сроки представил: дневник, письменные отчёты. В письменном отчёте дал полное, обстоятельное описание заданий практики, провёл аналитическую работу, сделал правильные выводы. Отчёт написал грамотно, оформил в соответствии с требованиями.

На защите отчёта аргументировано давал ответы на поставленные вопросы, демонстрировал понимание социальной значимости своей будущей профессии, умения принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях.

Оценка «4» ставится, если студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой. В установленные сроки представил: дневник, письменный отчёт, где, однако дал краткое описание заданий практики, сделал неконкретные выводы. Отчётная документация оформлена в соответствии с требованиями, однако в оформлении отчёта прослеживается небрежность.

На защите отчёта не всегда давал аргументированные ответы на поставленные вопросы, но демонстрировал интерес к своей будущей специальности.

Оценка «3» ставится, если студент не своевременно и не полно сдал отчётную документацию, дневник практики велся бессистемно, показал недостаточные знания по гостиничному сервису, в письменном отчёте дал поверхностное, неполное описание заданий практики, в отчёте отсутствуют вывод, оформлен небрежно с нарушениями требований. Студент не показал умения работать с нормативными документами, употребляет ограниченное количество профессиональных терминов, затрудняется в составлении документов по образцу. Не проявил интереса к своей будущей профессии, характерно заниженное проявление инициативы при принятии собственных решений.

Оценка «2» ставится, если студент не предоставил в срок отчётную документацию. Отчёт не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями, задания выполнены не полностью, нарушена логика изложения, отсутствует умение анализировать полученную информацию, формулировать собственные суждения, осуществлять самостоятельный поиск нужной информации.

Вопросы к зачёту

1. Функции службы приёма и размещения в гостинице
2. Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристской группы, иностранного гражданина?
3. Какие виды гостиничных услуг предлагаются гостю?
4. Что такое «контактная зона» при обслуживании гостей?
5. Особенности работы с VIP – клиентами
6. Какие существуют правила регистрации иностранных гостей?
7. Какие услуги питания предоставляет гостиница?
8. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке
9. Оборудование кассового отделения гостиницы
10. Действия ночного аудита по закрытию финансового дня

Форма дневника

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ Учебно-методическая документация
---	---

ДНЕВНИК

учебной практики
(по профилю специальности)

43.02.11 Гостиничный сервис

ПМ 02.01 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Студента _____ курса, группы _____ специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО _____

(наименование организации, где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

Окончание. Приложение Б

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя

Форма отчёта по практике

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
	Учебно-методическая документация

ОТЧЁТ

**учебной практики
(по профилю специальности)**

43.02.11 Гостиничный сервис

ПМ 02.01 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Студента _____ курса, группы _____ специальность

ФИО _____
(наименование организации, где проходила практика)

ФИО _____
(руководитель практики)