

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» _____ 06 _____ 2020 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: Базовая

План учебного процесса

Индекс	Наименование практик (по разделам и видам)	Очное обучение			Заочное обучение		
		Номер семестра	Кол-во недель	Часы	Номер семестра	Кол-во недель	Часы
ПМ 02: Прием, размещение и выписка гостей							
УП.02.01	Учебная практика, прием, размещение и выписка гостей	2	1	36			

Санкт-Петербург
2020

Программа практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

Составитель(и): Преподаватель Л.В. Яшнева

(должность, Ф.И.О., подпись)

Председатель цикловой
комиссии:

С.И. Семашкевич

(Ф.И.О. председателя, подпись)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: В.П. Фортуна

(Ф.И.О. директора, подпись)

Методический отдел: С. А. Ястребова

(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)

1.1. Место учебной практики в структуре ППССЗ

Учебная практика не является завершающим этапом изучения профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

1.2. Цель учебной практики

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в правилах приема, размещения и выписки гостей

1.3. Задачи учебной практики

- Изучить структуру гостиничного комплекса и службы приема и регистрации гостей
- Изучить организацию рабочего места
- Изучить функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда
- Изучить порядок ведения журнала приема-передачи смен
- Изучить порядок выписки из гостиницы
- Изучить виды услуг и правила безопасности во время проживания в гостинице

1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе прохождения учебной практики

Общекультурные: (ОК)

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 технологии 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.

Профессиональные: (ПК)

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

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 расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

1.5. В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

- | | |
|--------------------------|---|
| Иметь практический опыт: | – приема, регистрации и размещения гостей; (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6) |
| | – предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ОК 1-9, ПК 2.1-2.2); |
| | – участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ОК 1-9, ПК 2.3-2.6); |
| | – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК 1-9, ПК 2.3-2.6); |
| | – подготовки счетов и организации отъезда гостей (ОК 1-9, ПК 2.6); |
| | – проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ОК 1-9, ПК 2.5-2.6) |

- Уметь:
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (ОК 1-9, ПК 2.1-3.4)
 - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (ОК 1-9, ПК 2.3-2.4);
 - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК 1-9, ПК 1.1-3.4);
 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - выполнять обязанности ночного портье (ОК 1-9, ПК 2.5-2.6)
- Знать:
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - организацию службы приема и размещения (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
 - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - правила работы с информационной базой данных гостиницы (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6).

1.6. Дисциплины (модули, практики) ППССЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- МДК 02.01 «Прием, размещение и выписка гостей»
- ОП.03 Экономика организации
- ОП.08 Организация туризма

1.7. Форма проведения учебной практики

Рассредоточено Концентрированно

1.8. Место проведения учебной практики

- Базами учебной практики являются организации, учреждения и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма

1.9. Содержание учебной практики

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
---	--------------

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
Раздел 1. Классификация и сертификация средств размещения	6
- Ознакомиться с организационной структурой предприятия, с его уставом, основными распорядительными документами. - Проанализировать должностные инструкции сотрудников СПиР, стандартов обслуживания. - Проанализировать оснащение и организацию рабочего места.	
Раздел 2. Организация приема гостей	10
- Изучить современное специальное оборудования и оснащение гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом; технологическое оборудование, программное обеспечение процесса приема и размещения гостей в гостиницу - Изучить процесс кодирования магнитного ключа - Изучить порядок заключения договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями - Практика работы с жалобами и предложениями потребителей гостиничных услуг - Изучить порядок и способы разрешения конфликтных ситуаций	
Раздел 3. Процедура выписки	8
- Изучить порядок выписки из гостиницы - Изучить виды платежей. Правила расчетных операций, сроки платежей - Подготовка счета и квитанции на оплату за оказанные гостиничные услуги за наличный расчет и по безналичной форме - Изучить порядок осуществления ночного аудита и сверки платежей - Изучить порядок приема и передачи информации по сменам	
Раздел 4. Подведение итогов практики	8
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Этап 8. Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
Текущий контроль (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	2
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2
ВСЕГО:	36

1.10. Формы отчетности по учебной практике

Отчет о практике, дневник практиканта, аттестационный лист, отзыв руководителя практики, презентация по материалам практики. Результаты пройденной практики представляются в виде презентации и её защиты и папки с отчётом.

Отчёт обучающимися выполняется индивидуально, объемом не менее 7 листов и сдается в последний день практики.

1.11. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций по результатам прохождения учебной практики

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
86 - 100	5 (отлично)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся дал полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.
75 – 85	4 (хорошо)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание выполнено, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся дал полный ответ, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
61 – 74		Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся дал стандартный ответ, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся дал ответ с существенными ошибками или пробелами в знаниях по некоторым разделам практики. Демонстрирует понимание содержания практики в целом, без углубления в детали.
40 – 50		Обучающийся нарушал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся продемонстрировал слабое понимание сущности практической деятельности, допустил существенные ошибки или пробелы в ответах сразу по нескольким разделам программы практики, незнание (путаницу) важных терминов.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Обучающийся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с практической частью индивидуального задания; отчетные материалы частично не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и (или) презентации не соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся продемонстрировал неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя, незнание значительной части принципиально важных практических элементов, многочисленные существенные ошибки.
1 – 16		Обучающийся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с индивидуальным заданием; отчетные материалы не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; отчет к защите не представлен.
0		Обучающийся практику не проходил.
40 – 100	Зачтено	Не предусмотрено
0 – 39	Не зачтено	Не предусмотрено

1.12. Учебная литература и другие информационные источники

а) Основная учебная литература

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR

BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) Дополнительная учебная литература

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / . — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) Методическое обеспечение учебной практики

1. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266

г) Официальные справочно-библиографические и периодические издания

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>

2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>

4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>

5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

1.13. Демонстрационные и раздаточные материалы

комплект учебно-методической документации, комплекты форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей:

- комплект бланков анкеты по форме №5(на русском и англ. языках);
- комплект бланков свидетельства о регистрации по месту пребывания;
- образец справки о временной регистрации граждан в г. СПб;
- образец акта сдачи-приемки оказанных услуг;
- образец бланка авторизационного письма (на русском и англ. языках);
- образец бланка информации о приглашении гостей;
- образец общего счета (на русском и англ. языках);
- образец туристского ваучера;
- образец бланка соглашения об экспресс оплате;
- образец миграционной карты;
- бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина

1.14. Материально-техническое и программное обеспечение учебной практики

Практика проводится на предприятиях, в учреждениях (организациях) различных форм собственности и правового статуса, количественных параметров, предоставляющих услуги гостиничного сервиса на основе договоров о сотрудничестве с необходимой материальной базой и техническим оснащением

1.15. Обязанности обучающегося во время прохождения учебной практики

Обучающийся обязан соблюдать правила техники безопасности и охраны труда, правила внутреннего распорядка, вести и своевременно представлять необходимую документацию по выполнению программы практики.

1.16. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта умений и знаний, характеризующие этапы формирования компетенций по результатам прохождения учебной практики

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
1	Основы организации рабочего места
2	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса приема и размещения гостей в гостиницу
3	Опишите подготовку номерного фонда к заезду, контроль готовности номера
4	Опишите правила работы с вещами, забытыми гостями в гостинице
	Опишите порядок выписки из гостиницы
5	Какие задания были выполнены за время прохождения практики, какие результаты получены?
6	Какие организационно-управленческие изменения можно предложить для повышения эффективности предприятия?
7	Какой организационный опыт Вы приобрели в период прохождения практики?
8	Какие теоретические знания и практические умения были закреплены благодаря прохождению практики?

1.17. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений и знаний, характеризующих этапы формирования компетенций по результатам прохождения учебной практики

• **Форма проведения промежуточной аттестации по практике**

устная письменная компьютерное тестирование иная*

**В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение*

• **Особенности проведения зачета по практике**

Время на защиту отчёта по практике отводится не более 10 минут, в течение которых обучающийся при помощи презентации должен рассказать о проделанной работе и о конечном результате. При подготовке к ответу нельзя пользоваться сетями интернет и справочными материалами. Оценка выставляется после защиты.