



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики производственная
(учебная, производственная, преддипломная)
профессиональный модуль ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
факультет туристского сервиса
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»
квалификация менеджер

Общая трудоемкость <i>(в академических часах)</i> в т.ч. самостоятельных	108 час.
Форма промежуточной аттестации Зачет по практике	<u>4</u> семестр



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 10

Программа практики составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича
на кафедре Гостиничного дела
факультета Туризма и гостеприимства

Составитель программы практики
И.Б. Ненашева

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела
Протокол заседания от «30»августа 2016г. №1
Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ШССЗ

Программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей .

2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная (по профилю специальности)

Способ: выездная (на базе предприятия),

Форма проведения: в составе учебной группы

3. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта.

4. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

По виду профессиональной деятельности 4.3.1. Прием, размещение и выписка гостей

владеть практическим опытом:

приема, регистрации и размещения гостей;

предоставления информации об услугах в гостинице;

участия в заключении договоров;

контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);

подготовки счетов и организации отъезда гостей;

проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

организовывать рабочее место службы приема и размещения;

регистрировать гостей (VIP-гостей, групп корпоративных гостей, иностранных граждан);

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

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 портье и правила выполнения ночного аудита;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
правила работы с информационной базой гостиницы.

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами обучения при прохождении практики является освоение профессиональных компетенций:

вид профессиональной деятельности	код	наименование результатов практики
Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1	Умение принимать, регистрировать и размещать гостей
	ПК 2.2	Способность предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
	ПК 2.4	Способность обеспечивать выполнение договоров
	ПК 2.5	Умение производит расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи по окончании смены



6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)		Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
		Практическая работа на производстве	Самостоятельная работа		
1.	Производственный инструктаж. Общее знакомство с гостиницей	6	-	ПК 2.1	Заполнение документации по ТБ
2.	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутреннего взаимодействия сотрудников службы приема и размещения, телефонной службы Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	6	6	ПК 2.1	Экспертное наблюдение и оценка за практическое задание по составлению структурной схемы предприятия
3	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6	6	ПК 2.2	Экспертное наблюдение
4	Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6	6	ПК 2.2	Экспертное наблюдение и оценка за качество калькулирования
5	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6	-	ПК 2.3	Образцы заполнения документов
6	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	12	6	ПК 2.3	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике
7	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	6	ПК 2.3 ПК. 2.4	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях



8	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	12		ПК 2.3 ПК 2.4	Экспертная оценка
9	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	12	3	ПК 2.5	Экспертное наблюдение и оценка
10	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6	6	ПК 2.5	Экспертное наблюдение
11	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6	3	ПК 2.5	Экспертное наблюдение и оценка за качество оформления документов
12	Выполнение обязанностей ночного портье.	12	6	ПК 2.6	Экспертная оценка выполнения практического задания.
13	Отработка навыков использования техники приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	12	6	ПК 2.6	Экспертное наблюдение и оценка общения

7. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» и его Кисловодском филиале», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия.

7.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.



2. Попкова Т.С. Организация работы регистратора гостиницы: учебное пособие. – М.: МГИИТ, 2011.
3. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. –80 с.

4. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
5. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 80 с.
6. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебно пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил. – Высшее образование.

Журнал «ProОтель».

Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».

Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>

Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.

Журнал «Современный Отель».

<http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса

<http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли

<http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы

<http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ

<http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес

<http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm>

<http://www.Next-Stop.ru> – спутник гостиничного бизнеса

www.hotelnews.ru

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru> 9. <http://www.amadeus.ru/> 10. <http://www.gaomoskva.ru>

7.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

- Fidelio7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;
- Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;
- Lodging Touch – информационная гостиничная система;

7.3. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики:

Практика проводится в гостиничном комплексе или в гостинице Москвы, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. Практикантам предоставляются



возможность ознакомления и работы с устройствами телекоммуникации (слаботочных систем) и инженерно-техническим оборудованием гостиничного предприятия:

телефон;

устройства внутренней связи;

локальная компьютерная сеть;

телетайп (факс);

радиофикация гостиниц.

А также стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

автоматическая телефонная станция;

контрольные часы;

стеллаж для регистрационных карточек;

стойка для хранения ключей;

стойка регистрации и выписки гостей;

компьютерный терминал с принтером;

стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

стеллаж для ваучеров;

место хранения наличности.

7.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике

И.Б. Ненашева. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов факультета туристского сервиса в период производственной практики по модулю ПМ.02. Изд. МГИИТ, 2014

8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

8.1. Форма отчетности по практике: зачет

8.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Содержание задания, контрольные вопросы</i>	<i>Критерии оценки</i>
ПК 2.1	1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. 2. Проблемы службы приема и размещения. 3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. 4. Этикет телефонных переговоров.	Демонстрация умения принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 2.2	1. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. 2. Демонстрация и назначение номера. 3. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	Демонстрация владения навыками речевого этикета и речевых стандартов при приеме, регистрации и размещение гостей и правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.



ПК 2.3	<ol style="list-style-type: none">1. Составление и обработка необходимой документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям).2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.	Заполнение бланка договора хранения.
ПК 2.4	<ol style="list-style-type: none">1. Договора, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.2. Нормативные и законодательные акты, регулирующие договорные отношения.	Составление алгоритма заключения договора на предоставление услуги в т.ч. на иностранном языке.
ПК 2.5	<ol style="list-style-type: none">1. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».2. Подготовка и проведение операций расчета.3. Правила оформления счетов.4. Способы оплаты в гостиницах.5. Формы расчетов платежными документами	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
ПК 2.6	<ol style="list-style-type: none">1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции, обязанности.2. Правила выполнения ночного аудита.3. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной	Составить алгоритм проведения ночного аудита.

Оценка «Зачтено» выставляется в случае верного ответа на три вопроса (по одному из каждого раздела), или при незначительных недочетах при демонстрации практических навыков.

Оценка «Не зачтено» выставляется в случае неверных ответов на два или три вопроса.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист **10** из **10**