



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики производственная

(учебная, производственная, преддипломная)

профессиональный модуль ПМ.06 Выполнение работ по должности «Администратор
гостиницы (дома отдыха)»

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 Квалификационный экзамен	<u>7</u> семестр

Москва 2016



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 11

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
С.В. Потапов

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. №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 СПССЗ

Программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная (по профилю специальности)

Способ: 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 4.4.6 Выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

владеть практическим опытом:

- подбора и расстановки персонала;
 - оформления и разработки кадровой документации;
 - разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;
 - организации повышения квалификации и обучения персонала;
- оценки: профессиональной компетентности работников гостиницы;

уметь:

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах; осуществлять подбор персонала;
 - оформлять необходимую кадровую документацию;
 - интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
 - выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала;

знать:

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала; методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;



- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице.

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами обучения при прохождении практики является освоение общих и профессиональных компетенций:

вид профессиональной деятельности	код	наименование результатов практики
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1	Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление к ней устойчивого интереса.
	ОК 2	Организация собственной деятельности, определение методов и способов выполнения профессиональных задач, оценивание их эффективности и качества.
	ОК 6	Умение работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
	ОК 8	Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
	ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
	ПК 1.2.	Умение бронировать и вести документацию.
	ПК 2.6.	Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
	ПК 3.1.	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг,



		уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.3	Умение вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4	Способность создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
	ПК 5.5	Умение оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)		Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
		Практическая работа на производстве	Самостоятельная работа		
1.	Ознакомление с нормативной документацией, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	8	2	ОК 2	Заполнение документации по ТБ
2.	Изучение стандартов качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы	8	2	ОК 3	Образцы заполнения документов
3.	Изучение специфики деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.	16	2	ПК 1.2. ПК 2.6.	контроль знаний должностных обязанностей
4.	Изучение структуры соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха) .	16	6	ОК 4	Экспертное наблюдение и оценка за практическое задание по составлению структурной схемы предприятия



5.	Исследование основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха), методов их предложения.	8	6	ПК 3.1. ПК 4.5.	Экспертная оценка
6.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	16	8	ПК 5.5. ОК 7.	Экспертное наблюдение
7	Изучение правил общения с клиентами	16	4		Экспертное наблюдение
8	Ознакомление с правилами использования этики делового общения	8	8	ПК 5.1.	Экспертная оценка
9.	Принятие участия в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.	8	6	ОК 4 ОК 8. ПК. 5.5	Экспертное наблюдение и оценка за качество оформления документов

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. Тимохина Т.Л. Организация административно–хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: Инфра- М, 2015.
2. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
3. Босрок М.М. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. – М.: АСТ: Астрель, 2010
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.frio.ru> Федерация Рестораторов и Отельеров России.

<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.

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 копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, экранно-звуковые пособия, компьютерные программы по организации продаж, комплект бланков договоров продажи..

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

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов факультета туристского сервиса в период производственной практики по модулю ПМ.05. Изд. МГИИТ, 2014

8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ



Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Содержание задания, контрольные вопросы</i>	<i>Критерии оценки</i>
ОК 1		Способность ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 2		Демонстрация способности принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
ОК 6		Демонстрация знаний оформления и разработки кадровой документации гостиницы на основе типовой.
ОК 8		Показ способности принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников
ОК 9		Демонстрация умений и навыков организации и проведения мероприятий по повышению квалификации обслуживающего технического персонала гостиницы
ПК 1.2.		Экспертное наблюдение во время практической деятельности
ПК 2.6.		
ПК 3.1.		Экспертное наблюдение во время практической деятельности
ПК 3.3		Экспертное наблюдение во время практической деятельности



ПК 3.4		Демонстрация умения оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.
ПК5.5		Ответы на экзаменационные вопросы

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Экзаменационные билеты:

Билет №1

1. Основные понятия закона «О правилах предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. Виды расчета клиента в гостинице. Порядок расчета банковской картой

Билет №2

1. Нормативные документы, регламентирующие порядок предоставления услуг в гостиничных предприятиях РФ
2. Правила бронирования, поселения и оплаты услуг согласно единому расчетному часу.

Билет №3

1. Процедура поселения в гостиницу российского гражданина. Карта гостя. Анкета. Оформление и хранение документов в гостинице.
2. Место службы бронирования в структуре гостиничного предприятия. Штатный состав службы бронирования, техническое оснащения рабочего места сотрудника службы бронирования.

Билет №4

1. Особенности обслуживания постоянных клиентов и клиентов, впервые прибывших в гостиницу, VIP-персон.
2. Должностные обязанности посыльных и подносчиков багажа.

Билет №5

1. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям. Ответственность гостя за потерю ключа.
2. Понятие «Пропускной режим». Соблюдение пропускного режима. Карты гостя. Предназначение этого документа.

Билет №6

1. Понятие «Единый расчетный час». Правила оплаты при опоздании заезда.
2. Правила регистрации иностранных граждан, разместившихся в гостиницах. Процедура подготовки документов сотрудниками гостиницы для регистрации ими иностранного гражданина в ФМС.

Билет №7

1. Актуальные виды бронирования в период низкого спроса на гостиничные номера.
2. Порядок оформления сотрудниками гостиницы визовой поддержки гостям. Порядок оформления визовой поддержки через партнеров-посредников.

Билет №8



1. Вид на жительство. Порядок поселения и проживания иностранных граждан, имеющих вид на жительство.
2. Работа кассира службы приема и размещения. Стандарты оснащения его рабочего места. Подготовка и проведение процедуры расчетов с гостем.

Билет №9

1. Технология выбора номера для гостя с учетом его религиозной принадлежности, национальных и возрастных особенностей. Назначение номера.
2. Вид оплаты. Порядок оплаты кредитной картой.

Билет №10

1. Сменность работников службы приема и размещения, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.
2. Интернет-бронирование. Порядок работы гостиниц в окне-администрирования, бронирование по запросу в режиме он-лайн.

Билет №11

1. Виды договоров на оказание гостиничных услуг в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ.
2. Процедура выезда гостей, взимание оплаты. Договор о материальной ответственности.

Билет №12

1. Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями. Организация хранения ценностей. Работа с забытыми и найденными вещами.
2. Правила взимания почасовой и суточной оплаты.

Билет №13

1. Книга учета иностранных паспортов, ее предназначение и порядок ведения, правила оформления и архивного хранения.
2. Процедура предварительного бронирования. Индивидуальное и групповое бронирование.

Билет №14

1. Порядок поселения и оплаты проживания родителей с ребенком
2. Должностные обязанности швейцара. Требования к внешнему виду, профессиональной подготовке.

Билет №15

1. Задачи и функции приема и размещения в гостиничном предприятии.
2. Порядок и технология обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями.

Билет №16

1. Требования к размещению, оснащению и содержанию рабочего места администратора гостиницы.
2. Правила хранения потерянных и забытых вещей гостя. Возврат забытых и потерянных вещей гостю.

Билет №17

1. Правила пользования телефоном. Этикет телефонного общения.
2. Порядок и технология разрешения конфликтов с гостями в службе приема и размещения и способы урегулирования жалоб.

Билет №18

1. Предоставление гостям услуг пользования сейфами-ячейками и камерой хранения.



2. Подготовка и организация работы администратора службы приема и размещения, применение современных средств коммуникации.

Билет №19

1. Общие положения и основные понятия, используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Порядок предоставления услуг и ответственность исполнителя и потребителя.

Билет №20

1. Разработка и применение тарифов в гостинице, порядок работы с тарифной сеткой. Виды скидок.
2. Виды оплаты услуг за предоставленное обслуживание (наличный/безналичный расчет, кредитные карты, чеки)

Результатом квалификационного экзамена является оценка овладения студентом квалификацией с однозначным решением: «Вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Критерии оценки формируются в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и Квалификационными требованиями для сдачи квалификационного экзамена по профессии 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)».