

Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
Академия туризма и международных отношений

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением Ученого совета  
ЧОУ ВО АТиМО

от «25» декабря 2017 года  
протокол № 5/17

Ректор  Ю.В. Сорокин



«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный менеджер  
отеля «Double Tree by  
Hilton Ekaterinburg City Centre  
от «25» декабря 2017 года

Тараеюк Е.В.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Екатеринбург, 2017

Рабочая программа учебной практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Екатеринбург, ЧОУ ВО «АТиМО».

Рабочая программа учебной практики составлена в полном соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Автор: к.п.н. Воробьева Алена Юрьевна

### **Общие положения**

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального

образования, Академии туризма и международных отношений, далее «Академия», является составной частью основной образовательной программы среднего профессионального образования и проводится на предприятиях и в организациях соответствующей профилю отрасли.

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования, Академии направлена на комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Область профессиональной деятельности выпускников по специальности «Гостиничный сервис»: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объектами профессиональной деятельности в рамках практического обучения являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

Менеджер (базовой подготовки) в рамках прохождения учебной практики готовится к следующим видам деятельности:

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Объемы и содержание практики, ее цели и задачи определяются соответствующими государственными образовательными стандартами по специальностям среднего профессионального образования программами практики.

Основная цель практического обучения по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» — получение информации и приобретение практических навыков, связанных с выбранным направлением.

Практическое обучение в Академии направлено на формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов практики работ.

### **Общая программа практического обучения**

За время обучения на специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» студенты, обучающиеся по программам среднего профессионального образования, проходят учебную, производственную (по профилю специальности), производственную (преддипломную) практику. Объем учебной практики составляет 9 недель, производственной по (профилю специальности) практики – 6 недель, на производственную (преддипломную) практику выделено 4 недели.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- Последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа к другому;
- Целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- Связь практики с теоретическим обучением.

### Содержание учебной практики

В соответствии с ФГОС учебная практика входит в раздел основной образовательной программы «Учебная практика» и является обязательной, она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку студентов. Учебная практика проходит в соответствии с учебным планом:

На очном отделении на 2 курсе в 4 семестре для студентов, обучающихся на базе основного общего образования, и на 1 курсе во 2 семестре, для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования.

На заочном отделении на 2 курсе в 4 семестре для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования.

Продолжительность учебной практики составляет 9 недель.

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и реализуется в рамках профессиональных модулей для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

ПМ. 02 - «Прием, размещение и выписка гостей»

ПМ. 03 - «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

За время прохождения учебной практики у студентов формируются следующие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

Основные виды профессиональной деятельности  
и профессиональные компетенции

<b>Прием, размещение и выписка гостей</b>	
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.
<b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>	
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

По итогам прохождения учебной практики студент **должен:**

**ПМ. 02 - «Прием, размещение и выписка гостей»**

**иметь практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения 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.

#### **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, выезжающих);
- 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 ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

### **ПМ. 03 – «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

#### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

#### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room- service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

#### **знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Учебная практика проводится на базах учебной практики, либо в структурных подразделениях Академии в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельности по программе подготовки специалистов среднего звена данного профиля и Академией.

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения или преподавателями дисциплин профессионального цикла.

### **Содержание учебной практики в профессиональном модуле ПМ- 02 «Прием, размещение и выписка гостей»**

Реализация профессионального модуля ПМ- 02 «Прием, размещение и выписка гостей» предполагает прохождение учебной практики. Максимальная нагрузка на учебную практику на очном и на заочном отделении составляет 144 часа, 4 недели.

#### **Содержание учебной практики на предприятиях сферы гостеприимства**

Вводный инструктаж. Инструктаж по прохождению практики, цели, задачи, структура отчета.

Во время прохождения учебной практики студент осуществляет общее знакомство с деятельностью предприятий индустрии гостеприимства в целом, и службой приема и размещения в частности. Студентам в рамках прохождения учебной практики предлагаются должности, связанные с консультированием клиентов, работа с документационным обеспечением, помощь в работе администратора гостиницы.

Прохождение учебной практики на предприятиях сферы гостеприимства способствует приобретению навыков общения (устного и телефонного) с гостями, технике пользования офисным оборудованием, получение, обработка и передача информации адресатом, умение предоставлять информацию гостям о гостиничных услугах, осуществлять прием, размещение и выписку гостей.

По итогам прохождения учебной практики проводится проверка и оценка уровня сформированности указанных компетенций в форме дифференцированного зачета.

### **Содержание учебной практики в профессиональном модуле ПМ- 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**



Реализация профессионального модуля ПМ- 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» предполагает прохождение учебной практики. Максимальная нагрузка на учебную практику на очном и на заочном отделении составляет 180 часов, 5 недель.

### **Содержание учебной практики**

Вводный инструктаж. Инструктаж по прохождению практики, цели, задачи, структура отчета.

Во время прохождения учебной практики студент осуществляет общее знакомство с деятельностью предприятий индустрии гостеприимства, с организацией служб, участвующих в обслуживании гостей в процессе проживания, с организацией и контролем уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования. Студент знакомится с оформлением документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой, с организацией оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. Во время учебной практики студент изучает требования к качеству проведения уборочных работ, правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами, знакомится с видами «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядком их оказания, изучает порядок и процедуру отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов, принципы и технологии организации досуга и отдыха в отеле, правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях, правила обращения с магнитными ключами.

Прохождение учебной практики на предприятиях сферы гостеприимства способствует приобретению навыков общения (устного и телефонного) с гостями, технике пользования необходимым оборудованием, оказывать персональные и дополнительные услуги.

По итогам прохождения учебной практики проводится проверка и оценка уровня сформированности указанных компетенций в форме дифференцированного зачета.

<p><b>МДК 2.1</b> Организа ция деятельно сти службы приема, размещен ия и выписки гостей</p>	<p><b>1.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих <b>2.</b> Прием и размещение гостей <b>3.</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. <b>4.</b> Правовое регулирование договорных отношений. <b>5.</b> Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. <b>6.</b> Документация службы приема и размещения. <b>7.</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки. <b>8.</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. <b>9.</b> Организация ночного аудита</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Изучить правовые особенности регулирования труда менеджеров туристской организации.</li> <li>➤ Изучить субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Изучить нормативное регулирование документационного обеспечения туристской организации.</li> <li>➤ Имущественная ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Трудовой договор в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Изучить виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Организация работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Изучить теории мотивации персонала и их применение в гостеприимстве.</li> <li>➤ Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы)</li> <li>➤ Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц.</li> <li>➤ Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия</li> </ul>
--	---	---

<p><b>МДК 3.1</b>  <b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b></p>	<p><b>1.</b> Классификация гостиниц и туристских комплексов  <b>2.</b> Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц  <b>3.</b> Организация работы прачечной и химчистки  <b>4.</b> Организация предоставления услуг в процессе проживания  <b>5.</b> Организация питания в гостинице.  <b>6.</b> Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах  <b>7.</b> Предоставление услуг питания в гостиничных номерах  <b>8.</b> Учет материальных ценностей.  <b>9.</b> Обеспечение безопасности и сохранности их вещей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Раскрыть суть анимация в гостиничном предприятии. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации.</li> <li>➤ Совершенствовании работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента).</li> <li>➤ Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ).</li> <li>➤ Отдых и развлечения в гостиничном сервисе.</li> <li>➤ Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.</li> <li>➤ Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>➤ Рекламная политика гостиничного предприятия.</li> <li>➤ Тенденции развитая гостиничного сервиса в начале 21 века</li> <li>➤ Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах.</li> <li>➤ Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.</li> <li>➤ Проектирование эстетического облика современного отеля.</li> <li>➤ Системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность.</li> <li>➤ Проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности. Роль сертификации.</li> <li>➤ Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц.</li> <li>➤ Компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.</li> <li>➤ Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного сервиса.</li> <li>➤ Особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса.</li> </ul>
---	---	---

## Организация и руководство практикой

Руководство практикой осуществляется отделом практик и стажировок Академии. Отдел практик и стажировок Академии, совместно с Администрацией Академии:

- планирует и утверждает в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с основной профессиональной образовательной программой среднего профессионального образования и с учетом договоров с организациями;
- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляет руководство практикой;
- распределяет студентов по рабочим местам (с выдачей направления на практику) или перемещает их по видам работ;
- контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- определяет совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студентов, освоенных в ходе прохождения практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями форму отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организация-место практики студентов:

- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывает программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляет рабочие места студентам, назначает руководителя практики от организации, определяет наставника и утверждает план-график (Приложение 1);
- участвует в определении процедуры оценивания результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также в оценке таких результатов;
- участвует в формировании оценочного материала для общих и профессиональных компетенций, освоенных в период прохождения практики;
- при наличии вакантных должностей может заключить со студентом срочный трудовой договор;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка.

Студент при прохождении практики обязан:  
— полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики (Приложение 2);

- подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, организации правилам внутреннего распорядка;
- изучать и строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- по итогам прохождения практики заполнить отчет по практике согласно установленного в Академии бланка (Приложение 3).

Распределение студентов на практику осуществляется конкурентно, на основе достижений студентов. Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя Академии или уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого студента за организацией, с указанием вида и срока прохождения практики.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, в праве проходить все виды практики в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая им профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

### **Подведение итогов практики**

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

По окончании учебной практики, студент-практикант надлежащим образом составляет в соответствии с программой письменный отчет, и сдает его в отдел практик и стажировок Академии в установленные сроки, указанные в учебном расписании занятий. Письменный отчет по итогам учебной практики должен быть подписан руководителем организации и заверен печатью. За неделю до назначенного срока аттестации по итогам практики студент сдает отчет руководителю практики на проверку.

По результатам практики руководители практики от организации и от Академии формируют аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения общих и профессиональных компетенций, а также выдается характеристика на студента по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Студент, не оформивший документы на прохождение практики и не прошедший практику, к защите отчета не допускается.

По итогам учебной практики студенту на основании письменного отчета выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно) при условии положительного аттестационного листа по практике от руководителя практики от организации и Академии об уровне освоения предусмотренных компетенций; наличии положительной характеристики организации на студента по освоению предусмотренных компетенций; полноты и своевременности предоставления отчета

по практике.

Результаты прохождения практики учитываются при прохождении Итоговой аттестации.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Не выполненная программа практики без уважительной причины или неудовлетворительная оценка считаются академической задолженностью студента. В данном случае, студент не допускается к прохождению Итоговой аттестации.

## **ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам практики.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
--	--

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей.</li> <li>▪ Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.</li> <li>▪ Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).</li> <li>▪ Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</li> <li>▪ Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест</li> <li>▪ Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной</li> </ul>
--	---

	<p>карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей.</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках.</li> </ul>
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>▪ Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</li> <li>▪ Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.</li> <li>▪ Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам</li> <li>▪ Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>▪ Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей.</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</li> <li>▪ Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов.</li> <li>▪ Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню.</li> <li>▪ Правильность оформления протокола кассовых операций</li> </ul>
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям.</li> <li>▪ Правильность возврата денежных сумм гостям.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных.</li> <li>▪ Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда.</li>   <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</li> <li>▪ Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье.</li> <li>▪ Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты.</li> <li>▪ Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя.</li> <li>▪ Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы.</li> <li>▪ Правильность подведения баланса счетов гостей.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей.</li> </ul>
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении и услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>▪ Оценка готовности номеров к заселению</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>▪ Точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой</li> <li>▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг.</li> <li>▪ Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,</li> <li>▪ Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции.</li> <li>▪ Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей</li> <li>▪ Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя</li> <li>▪ Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> <li>▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием</li> <li>▪ Точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA – услуг, туристско – экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,</li> <li>▪ Грамотность и четкость при предоставлении телекоммуникативных услуг</li> <li>▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием</li> <li>▪ Решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей</li> </ul>

<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Оценка качества предоставления услуги питания в номерах</li> <li>▪ Оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах</li> <li>▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах</li> <li>▪ Оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</li> <li>▪ Оценка качества правил сервировки столов, приемы и подача блюд и напитков</li> <li>▪ Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание</li> <li>▪ Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service).</li> <li>▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря</li> <li>▪ Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ul>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей</li> <li>▪ Оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих</li> <li>▪ Оценка грамотности и четкости по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</li> </ul>

## **Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**

### **Основная литература**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/). – Загл. с экрана.
2. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), утвержденный приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 г № 475; [Электронный ресурс]. – Режим доступа : // [http://www.uralinsttur.ru/umitin/files/fgos\\_gostinichnij\\_servis\\_spo.pdf](http://www.uralinsttur.ru/umitin/files/fgos_gostinichnij_servis_spo.pdf) /. – Загл. с экрана.
3. Приказ Минобрнауки от 14.06.2013 №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : // <https://rg.ru/2013/08/07/obr-dok.html> /. – Загл. с экрана.

## Дополнительная литература

1. ГОСТ 2.105-95. ЕСКД. Общие требования к текстовым документам [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2\\_2.105-95/](http://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_2.105-95/). – Загл. с экрана.
2. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 г. № 291 «Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70299594/>. – Загл. с экрана.
3. Положение о порядке проведения практики студентов Академии туризма и международных отношений от 28 декабря 2015 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.uralinsttur.ru/umitin/files/pologhenie\\_ob\\_organizacii\\_praktiki\\_vo.pdf](http://www.uralinsttur.ru/umitin/files/pologhenie_ob_organizacii_praktiki_vo.pdf) /. – Загл. с экрана.

## Информационные ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.russiatourism.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Официальный сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www2.unwto.org/ru/>. – Загл. с экрана.

## Материально-техническое обеспечение практики

При оформлении отчета студенты используют прикладное программное обеспечение Microsoft.

Проведение защиты отчетов по практике рекомендуется с техническим сопровождением докладов с использованием мультимедийного комплекса.

## Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

**План-график учебной практики**

Учебная практика проходит в соответствии с учебным планом на 2 курсе в 4 семестре для студентов, обучающихся на базе основного общего образования, и на 1 курсе во 2 семестре, для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования. Продолжительность учебной практики составляет 9 недель.

Учебная практика включает следующие виды работ:

№	Запланированные виды работы	Срок выполнения	Отметка руководителя о выполнении
1			
2			
3			
4			
5			

Подпись студента \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя от Академии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя от Организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ  
на прохождение учебной практики

Студент \_\_\_\_\_  
Курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_ специальность \_\_\_\_\_

Срок прохождения практики – с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

№	Содержание индивидуального задания	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4
1			
2			
3			
4			
5			

Подпись студента \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя от Академии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя от Организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Примечание: В графе 3 указывается либо конкретная дата (например: 01.01.), либо период (например: 01.01 –10.01), либо указывается срок выполнения – постоянно или же – в течение прохождения практики.

В графе 4 делается отметка - выполнено, не выполнено - Руководителем практики от организации по мере выполнения задания.

## Отчет студента по учебной практике

Выполнил(а) студент(ка) СПО \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

г. Екатеринбург

20 г.

Студент СПО \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы направляется на учебную практику  
в(на) \_\_\_\_\_  
(организация, предприятие, адрес)

Период практики: с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Преподаватель-руководитель практики от АТиМО

---

(должность; фамилия, имя, отчество; подпись)

Руководитель практики от организации (предприятия)

---

(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

---

#### ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации (с предприятия)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Характеристика организации – места практического обучения**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Технология обслуживания туристов в организации – месте практического обучения**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### Деятельность во время практики

№ п/п	Дата	Описание выполненной работы	Вопросы, возникшие в ходе работы	Отметки руководителя

Руководитель практики от АТиМО

---

(фамилия, имя, отчество; подпись)

Руководитель практики от организации (предприятия)

---

(фамилия, имя, отчество; подпись)



**Отзыв руководителя практики от организации (предприятия) о работе студента, характеристика работы студента**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

М.П. Руководитель практики от организации (предприятия)  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы и фамилия)

Зачет по практике принят с оценкой \_\_\_\_\_

Преподаватель-руководитель практики от АТиМО  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы и фамилия)

« \_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.