

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Факультет среднего профессионального образования

Утверждаю:
проректор по учебно-методической работе
Н.Н.Лагуева
« 21 » августа 2015г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики
профессионального модуля ПМ 02
«Прием, размещение и выписка гостей»
(базовый уровень подготовки)

43.02.11 Гостиничный сервис
квалификация «Менеджер»

г. Химки, микр. Сходня, 2015 г

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета СПО
Г.И.Зорина
Г.И.Зорина
«28» август 2015г

Зам.декана факультета по УМР
Ю.В. Гаврилова
Ю.В. Гаврилова
«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой
Н.П.Потапова
Н.П.Потапова
«28» августа 2015г

Составитель (автор):

Баякаева А.Б., гл. специалист по практике факультета СПО.

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "Внеотка"
(название предприятия)
Исполнительный директор персоналу
(должность)
Рашидова У.В.
(ФИО)
(подпись)
МП
СЛУЖБА ПЕРСОНАЛА
ВНЕОТКА
ООО * МОСКВА *

СОГЛАСОВАНО:

ООО "Аракедова ргс" "Шарш"
(название предприятия)
Директор - Управляющая ргс
(должность)
Аракедова Лана Константиновна
(ФИО)
(подпись)
Аракедова Лана
МП
Константиновна
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"АРАКЕДОВА РГС" "ШАРШ"
ИНН 50/011/2019/001
ОГРН 5007003890019

СОГЛАСОВАНО:

ОО "Октава"
(название предприятия)
Директор по персоналу
(должность)
Ариева С.В.
(ФИО)
(подпись)
МП
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ОКТАВА"
ИНН 50/011/2019/001
ОГРН 5007003890019

СОГЛАСОВАНО:

Комплекс отдыха "Завидово"
(название предприятия)
Специальный агент по персоналу
(должность)
управления
(ФИО)
(подпись)
МП
ФИЛИАЛ
В УПДК
КОМПЛЕКС
ОТДЫХ
"ЗАВИДОВО"
ИНН 50/011/2019/001
ОГРН 5007003890019

СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модом"
(название предприятия)
Генеральный директор
(должность)
Кочетков И.П.
(ФИО)
(подпись)
МП
ООО "МОДОМ"
ИНН 50/011/2019/001
ОГРН 5007003890019

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	7
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	14
6. ПРИЛОЖЕНИЯ	26

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ).

Программа производственной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Прием, размещение и выписка гостей.

Рабочая программа производственной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной и производственной практики по профессиональному модулю обучающийся должен:

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, 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 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.

Количество недель (часов) на освоение программы производственной практики:

Всего: - 3 недели, 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
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.

2) профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
<p>ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей</p>	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 2.3.	Принимать участие в заключение 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план

Таблица №1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	108 часов	с 30 мая по 19 июня 2016г.

Таблица №2

Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК						Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
			Максимальная учебная нагрузка и практика	Обязательная аудиторная нагрузка							
				Всего часов	в том числе			Курсовые работы (проекты)			
					Теоретические занятия	Лабораторные работы	Практические занятия				
	II	3, 4	402	172	59	-	93	20	86	36	108
Всего			402	172	59	-	93	20	86	36	108

Таблица №3

№	Виды работ	Обязательная аудиторная учебная нагрузка	Производственная практика
1.1.	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	18	6
1.2.	Прием и размещение гостей	22	24
1.3.	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	12	8
2.1.	Правовое регулирование договорных отношений.	10	6
2.2.	Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.	20	10
2.3.	Документация службы приема и размещения.	18	6
3.1.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	26	12
4.1.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	8	30
4.2.	Организация ночного аудита	18	6
5.1	Курсовая работа по одной из вышеизложенных тем	20	-
	Всего:	172	108

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК – дифференцированный зачет, ПМ – экзамен (квалификационный). Форма контроля и оценки – дневник по учебной практике, дневник по производственной практике.

3.2.Содержание производственной практики

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов
МДК 02 Организация деятельности и службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	12
		Прием и размещение гостей	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
			Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
		Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	6	
		Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
Итого:	36			
МДК 02 Организация деятельности и службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности и службы приема и размещения	Правовое регулирование договорных отношений.	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	12
		Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	12
		Документация службы приема и размещения.	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	12
		Итого:	36	
МДК 02 Организация деятельности и службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	8
			Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	10
		Итого:	18	
МДК 02 Организация деятельности и службы приема, размещения	Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	10
		Организация ночного аудита	Оформление и подготовка счетов гостей.	8

и выписки гостей	. Ночной аудит.		Итого:	18
			ВСЕГО	108

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных аудиторий:

- **кабинет** Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- **лаборатория** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- **лаборатория** Службы приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по темам.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютер.

Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическую телефонную станцию;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойку для хранения ключей;
- стойку 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.

4.2. Общие требования к организации производственной практике обучающихся

Реализация программы модуля предполагает концентрированную производственную практику после освоения всего модуля.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на базе гостиниц являющимися социальными партнерами РМАТ. К ней допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и прошедшие учебную практику по модулям: МДК 01, МДК 02.

Производственная (по профилю специальности) практика завершается дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы

приема, размещения и выписки гостей» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается экзаменом (квалификационным).

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)».

4.3. Информационное обеспечение

Нормативно-правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015г №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги

3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание

4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)

5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.

6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)

7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году

8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25апреля

1997 г. №490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)

9. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"

10. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»

11. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.

12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);

13. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);

14. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9

15. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)

16. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011

2. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011

3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012

4. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2011

Периодические издания:

1. Журнал «Отель» www.hotelmagazine.ru

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spst-journal.org/>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>

2. www.hotelnews.ru

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

4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru/>

6. <http://www.gaomoskva.ru>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. ▪ Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. ▪ Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). ▪ Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). ▪ Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест. ▪ Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле. ▪ Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках. 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. ▪ Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. ▪ Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. ▪ Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы. ▪ Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам ▪ Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов ▪ Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг ▪ Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения</p>

	русском и иностранном языках	практического задания.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. ▪ Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). ▪ Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. ▪ Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов. ▪ Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню. ▪ Правильность оформления протокола кассовых операций 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего

<p>организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>гостями, в т.ч. с учетом скидок.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям. ▪ Правильность возврата денежных сумм гостям. ▪ Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде. ▪ Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных. ▪ Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках 	<p>контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). ▪ Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье. ▪ Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты. ▪ Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя. ▪ Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы. ▪ Правильность подведения баланса счетов гостей. ▪ Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей. 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 учебной практики. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. ▪ Экспертная оценка решения ситуационных задач. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> ▪ точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. ▪ полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи. 	
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> ▪ принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства ▪ принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг. 	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. 	

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. 	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. ▪ знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов. 	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности 	

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, являются:

- дневник по производственной практике.
- отчет по производственной практике, включающий в себя:
- характеристику на обучающегося от организации,
- аттестационный лист обучающегося,
- приложения (фотографии, схемы, таблицы).

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Факультет среднего профессионального образования

Отчёт

по производственной (профессиональной) практике
«Прием, размещение и выписка гостей» (базовый уровень подготовки)
43.02.11 Гостиничный сервис
квалификация «Менеджер»

Выполнил:

обучающийся группы №

(ФИО, подпись)

Руководитель от Организации:

(ФИО, общая оценка по пятибалльной системе, подпись)

Руководитель от Академии:

(ФИО, общая оценка по пятибалльной системе, подпись)

г. Химки, мкр. Сходня, 20__ г.

Аттестационный лист

Ф.И.О. обучающегося

проходившего производственную практику по профессиональному модулю ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей (базовый уровень) 43.02.11 Гостиничный сервис, квалификация «Менеджер»

в

организации

наименование организации

в объеме 108 часов с «__» _____ 201__ г. по «__» _____ 201__ г.

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики: Овладение общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями

Результаты аттестации

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения (низкий/средний/высокий)
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приёма, регистрации и размещения гостей; • предоставления информации гостям об услугах в гостинице; • заключения договоров; • участия в заключении договоров; • контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); • подготовки счетов и организация отъезда гостей; • проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; 	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.		
ПК 2.3. Принимать участие в заключение 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.		
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,		

<p>профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • организацию службы приема и размещения; • стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; 	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; • юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; 	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; • виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; 	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; • виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; 	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; • принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; 	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правила работы с информационной базой данных гостиницы. 	

1. Мотивация обучающегося – интерес к данному конкретному виду практики, отделу, предприятию (*нужное подчеркнуть*):

- высокий;
- средний;
- низкий.

2. Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества (*нужное подчеркнуть*)::

- высокий;
- средний;
- низкий..

3. Принятие решений в стандартных/нестандартных ситуациях и ответственность за них (*нужное подчеркнуть*):

- высокий;
- средний;
- низкий..

4. Сформированность профессиональных умений в соответствии с профессиональными и общими компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- высокий;
- средний;
- низкий..

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ:

Аттестуемый усвоил и продемонстрировал владение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- *высокий уровень освоения;*
- *средний уровень освоения;*
- *низкий уровень освоения.*

Руководитель от организации

(Ф.И.О., должность, подпись, печать)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТ АКАДЕМИИ:

Обучающийся усвоил и продемонстрировал владение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- *высокий уровень освоения*
- *средний уровень освоения*
- *низкий уровень освоения*

Председатель аттестационной комиссии
Декан факультета СПО

Г.И. Зорина

Члены аттестационной комиссии

Зам. декана по УМР факультета СПО

Ю.В. Гаврилова

Гл. специалист по практике факультета СПО

А.Б. Баякаева

ХАРАКТЕРИСТИКА

на обучающегося факультета СПО РМАТ с места производственной практики

Обучающийся

_____ (ФИО полностью)

за время прохождения производственной практики показал, что:

✓ **Умеет** _____

_____ ;

✓ **Знает** _____

_____ ;

✓ **Имеет практический опыт** _____

_____ ;

✓ **В отношении выполнения должностных инструкций и трудовых заданий проявил себя** _____

_____ .

Место проведения практики посещалось регулярно/нерегулярно (*нужное подчеркнуть*).

Характеристика дана для предъявления на факультет СПО РМАТ.

_____ (должность руководителя/наставника от организации, ФИО полностью, подпись, печать)

Примерный перечень индивидуальных заданий по производственной практике

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей (базовый уровень)
специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
квалификация «Менеджер»

1. Изучить структуру приёма, регистрации и размещения гостей.
2. Провести анализ предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
3. Изучить систему заключения договоров.
4. Разобрать программу участия в заключении договоров.
5. Организовать работу контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
6. Оформить и составить различные виды заявок и бланков.
7. Провести учет и хранение отчетных данных.
8. Овладеть технологией ведения телефонных переговоров.
9. Изучить подготовку счетов и организацию отъезда гостей.
10. Провести консультирование проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
11. Осуществить организацию рабочего места службы приема и размещения.
12. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа.
13. Изучить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
14. Составить структуру работы данной службы.
15. Овладеть стандартами качества обслуживания.
16. Провести сравнительный анализ регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
17. Рассмотреть виды информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
18. Составить алгоритм последовательности и технологии приема и размещения в гостинице.
19. Изучить контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
20. Проработать правила заполнения бланков для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов.
21. Рассмотреть особенности и методы оформления и подготовки счетов гостей и производить расчеты с ними.
22. Составить алгоритм правил поддержания информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
23. Раскрыть суть правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
24. Провести сравнительный анализ состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приема и размещения.
25. Составить необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
26. Обработать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
27. Составить алгоритм действий по выполнению обязанностей ночного аудита.
28. Изучить нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
29. Изучить организацию службы приема и размещения;
30. Изучить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
31. Изучить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
32. Изучить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
33. Изучить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
34. Изучить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
35. Изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
36. Изучить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
37. Изучить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
38. Изучить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
39. Изучить правила работы с информационной базой данных гостиницы.