

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.Н.ТАТИЩЕВА»  
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



 Т.Б. Исакова

«13» октября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

**для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Тольятти, 2016

Разработана Мурзалиевой З.Г.  
Рабочая программа дисциплины  
согласована с выпускающими кафедрами:

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

обсуждена и рекомендована к использованию и (или) изданию решением кафедры  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Учебно-методическим советом факультета  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Учебно-методическим советом вуза  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b>	4
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	5
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	7
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	15
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	17
<b>5. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	20
<b>6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ</b>	24

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная практика имеет целью комплексное освоение студентами 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 студентами по специальности.

Задачей учебной практики является формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта.

Учебная практика реализуется по основным видам профессиональной деятельности: Приём, размещение и выписка гостей, Организация обслуживания гостей в процессе проживания, для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Учебная практика входит в Раздел Учебная практика и распределена в блоке профессиональных модулей ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебная практика по основным видам профессиональной деятельности проводится концентрированно после изучения междисциплинарных курсов. Ей предшествует изучение дисциплин: ОП.01. Менеджмент, ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.03. Экономика организации, ОП.05. Здания и инженерные системы гостиниц, ОП.06. Безопасность жизнедеятельности, ОП.07. Иностранный язык (профессиональный) и междисциплинарных курсов: МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг, МДК.02.01. Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей, МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта. Учебная практика по всем профессиональным модулям заканчивается зачетом.

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности по специальности и соответствующих профессиональных компетенций.

## **Общие положения**

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования, 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, факультета среднего профессионального образования направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизированию знаний, полученных при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин на основе изучения деятельности предприятий соответствующей отрасли. Во время прохождения практики студент самостоятельно определяет область своей будущей деятельности, осуществляет подбор необходимой исходной информации для выполнения выпускной квалификационной работы.

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.

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 Институте 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 4 недели, производственной по (профилю специальности) практики – 9 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.

**Количество часов на освоение программы учебной практики:** всего – 6 недель (210 часов)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### Содержание производственной (преддипломной) 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 2 курсе в 4 семестре для студентов, обучающихся на базе основного общего образования, и на базе среднего общего образования. Продолжительность учебной практики составляет 6 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 производственной (преддипломной) практики обучающийся **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;

**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 Института в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельности по образовательной программе данного профиля и Институтотом. Для организации учебной практики заключены договоры с предприятиями индустрии гостеприимства: база отдыха ООО «Отель Шоколад», туристическое агентство «ЭЯ-ТУР», гостиница «АМАКС», ООО «ТЛ ТУР», ООО «ТАУРУС», ООО «Омикрон».

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 составляет 105 часов, 3 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 составляет 140 часов, 4 недели.

### **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, 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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ, изучаемых вопросов
<b>МДК 2.1</b> <b>Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>	1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих 2. Прием и размещение гостей 3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. 4. Правовое регулирование договорных отношений. 5. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. 6. Документация службы приема и размещения. 7. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. 9. Организация ночного аудита	<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>
<b>МДК 3.1</b>	1. Классификация гостиниц и туристских	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Раскрыть суть анимация в гостиничном предприятии. Технологии</li> </ul>

<p><b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b></p>	<p>комплексов</p> <p>2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц</p> <p>3. Организация работы прачечной и химчистки</p> <p>4. Организация предоставления услуг в процессе проживания</p> <p>5. Организация питания в гостинице.</p> <p>6. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах</p> <p>7. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах</p> <p>8. Учет материальных ценностей.</p> <p>9. Обеспечение безопасности и проживающих и сохранности их вещей.</p>	<p>(менеджмент) гостиничной анимации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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). Отдых и развлечения в гостиничном сервисе.</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 развития 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.</li> </ul> <p>Роль сертификации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
---	---	---



#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Руководство практикой осуществляется осуществляются руководители практики от образовательного учреждения и от организации

- 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;

- участвует в определении процедуры оценивания результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также в оценки 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;

- подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, организации 13 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 установленным факультетом среднего профессионального образования (Приложение 1).

Направление на практику оформляется приказом ректора ОАНО ВО «Волжский университет им. В.Н. Татищева» (институт) с указанием закрепления каждого студента за организацией, с указанием вида и срока прохождения практики.

### **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 руководителю практики от факультета среднего профессионального образования в установленные сроки. 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 факультета среднего профессионального образования формируют итоговую оценку, об уровне освоения общих и профессиональных компетенций, а также выдается анкета - отзыва 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 факультета среднего профессионального образования об уровне освоения предусмотренных компетенций; наличии положительной анкеты - отзыва организации на студента по освоению предусмотренных компетенций; полноты и своевременности предоставления отчета по практике.

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 Государственного итоговой аттестации.

## 5. 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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
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,</li> <li>- Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных места.</li> <li>- Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле.</li> <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>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<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>
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<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>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<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> <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 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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>

## **6. 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. Официально-правовое обеспечение «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://ivo.garant.ru/#/document/70687346/paragraph/1:3/>.- Загл. с экрана.

3. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – М. : Альфа, 2011. – 224 с. - Доступ с сайта электронно-библиотечной системы Znanium.com. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=223577>

4. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. -272 с. – Доступ с сайта электронно-библиотечной системы Znanium.com. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=126089>

5. Н.Л. Безрукова, Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. Москва. «Финансы и статистика», 2003 г.

6. Л.П. Воронкова «История туризма и гостеприимства»-М 2004 г.

7. И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания» М., 2005 г. Академия

8. Н.И. Натичикян, Г.А. Бондаренко «Менеджмент гостиниц и ресторанов», Минск, ООО «Новые знания», 2005 г.

### **Дополнительная литература**

1. Александрова, А. Ю. Международный туризм [Текст] : учебник / А.Ю. Александрова. - М. : Аспект Пресс, 2004. – 470 с.

2. Биржаков, М.Б. Введение в туризм [Текст] : учебник / М. Б. Биржаков.- 4 - е изд., перераб. и доп. – СПб. : Герда, 2002. – 320 с.

### **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.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.