

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)

Институт среднего профессионального образования

Согласовано:

Работодатель:

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.01.01
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01
«Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»**

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Год начала подготовки по УП 2022

На базе основного общего образования

Санкт-Петербург
2024 год

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
комиссией Гостиничное дело
Протокол № 9 от 26 апреля 2024 г.
Председатель ПЦК

О.А. Луганская _____

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО

_____ Р.А. Байбиков

«__» _____ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО:
Методическим советом ИСПО СПбПУ
Протокол № 10 от 31 мая 2024 г.
Зам. директора по УМР

Е.Г. Конакина _____

Рабочая программа учебной практики УП.01.01 профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и в соответствии с учебным планом Института среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Разработчики:
Луганская О.А. – преподаватель ИСПО

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная характеристика программы

Учебная практика УП.01.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО, и ее содержание реализуется на 3 курсе для обучающихся по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, и входит в блок "Профессиональный цикл".

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и действующими учебными планами ИСПО.

Программа учебной практики представляет собой элемент подготовки студентов в области организации и контроля деятельности сотрудников службы приема и размещения.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Цель учебной практики:

1. приобретение практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
2. оформление документов, необходимых для реализации целей по предоставлению гостиничных услуг;
3. развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

Задачи учебной практики:

1. Научиться обучающихся оформлять документацию службы приема и размещения
2. Научиться вести учет и хранение отчётных данных
3. Научиться профессионально применять навыки делового общения и этикет при приеме и размещении различных категорий гостей

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики: 72 часа**1.4. Требования к результатам учебной практики.**

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1. 5. Формы контроля:

Учебная практика – дифференцированный зачет.

1.6 Содержательная характеристика программы

Тема 1. Прием и размещение гостей

Организация рабочего места службы приема и размещения. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов, правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности. Оформление регистрации иностранных гостей, вип-гостей, корпоративных гостей, групп от агентства и других категорий.

Тема 2. Информирование гостей

Предоставление справочной информации об услугах гостиницы. Заключение договоров на предоставление гостиничных услуг. Контроль оказания всех оплаченных услуг по договору. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения

Тема 3. Расчеты с гостями

Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация выезда гостей. Организация выезда гостей. Порядок передачи смены. Порядок оформления размена купюр. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 01

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Прием и размещение гостей	28	28		28	
Тема 2. Информирование гостей	16	16		16	
Тема 3. Расчеты с гостями	28	28		28	
Итого	72	72		72	

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тема 1. Прием и размещение гостей

Обучающийся должен

Знать:

- 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;

Уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

Виды работ: Организация рабочего места службы приема и размещения. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов, правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 2. Информирование гостей

Обучающийся должен

Знать:

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

Уметь:

- 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 турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

Виды работ:

Предоставление справочной информации об услугах гостиницы. Заключение договоров на предоставление гостиничных услуг. Контроль оказания всех оплаченных услуг по договору.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 3. Расчеты с гостями

Обучающийся должен

Знать:

- 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;

Уметь:

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- выполнять обязанности ночного портье;

Виды работ:

Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация выезда гостей. Организация выезда гостей. Порядок передачи смены. Порядок оформления размена купюр.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

по профессиональному модулю ПМ.01

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема
и размещения»

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Студента ____курса____группы

Место прохождения практики ФГАОУ ВО СПБПУ ИСПО

Период прохождения практики
с « »__20__г. по « »__20__г.

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ соответствия технологии (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Тема 1. Прием и размещение гостей	28	Подготовка информационных материалов для службы приема и размещения учебной гостиницы; оформление регистрации гостям различных категорий; документальные формальности при заселении; правила безопасности и внутреннего распорядка, правила расчетов за основные и дополнительные услуги гостиницы	
Тема 2. Информирование гостей	16	Перечень основных и дополнительных услуг гостиницы, предоставление справочной информации гостям о работе мест питания, развлечений и пр. с соблюдением правил делового общения и гостиничного этикета	
Тема 3. Расчеты с гостями	28	Оформление расчетов в гостями; проведение начислений за дополнительные услуги; порядок передачи смены	
Итоговая оценка			

Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время учебной практики (по профилю специальности):

Общие и профессиональные компетенции, предусмотренные программой практики, освоены/не освоены.

(нужное подчеркнуть)

Итоговая оценка по практике _____

Руководитель практики _____
(Ф.И.О.) (подпись)

Дата «__» _____ 20__ г

4. Информационное обеспечение обучения

Печатные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2019

2. Тимофеева Е. С. Проектирование гостиничной деятельности. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2018 г., 192 с. (электронный ресурс)

3. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице : учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента. — Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>