

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 10:51:39

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f584864621c8e9866f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРОКАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

УП.01.01

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

Проводится в 4 семестре

Объем занятий: итого	108 ч.	3 нед.
<i>Из них:</i>		
4 семестр	108 ч.	3 нед.
	Дифференцированный зачет 4 семестре	

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «Империя»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ О.Н. Гуменная

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

УП.01.01

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

Проводится в 4 семестре

Объем занятий: итого	108 ч.	3 нед.
<i>Из них:</i>		
4 семестр	108 ч.	3 нед.
	Дифференцированный зачет 4 семестр	

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «Империя»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ О.Н. Гуменная

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__ г.

1. Цели учебной практики

Учебная практика студентов колледжа Института сервиса, туризма и дизайна по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» направлена на формирование у обучающихся умений и навыков, приобретения первоначального практического опыта, и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Цели учебной практики:

- закрепление и углубление знаний полученных студентами в процессе теоретического обучения;
- приобретение необходимых умений и навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности.

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- формирование у студента общих и профессиональных компетенций;
- приобретение практического опыта, реализуемого в рамках ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
- проверка знаний, полученных при изучении ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

3. Место учебной практики в структуре ОП СПО

Учебная практика студентов проводится в соответствии с учебным планом. Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Продолжительность учебной практики составляет 3 недели (108 часов).

- УП.01.01 учебная практика, 3 недели (108 часов).

4. Место проведения учебной практики

Местом проведения учебной практики являются лаборатории кафедры туризма и гостиничного дела Школы Кавказского гостеприимства СКФУ в г. Пятигорске, ул. Украинская, 56 «А».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие общие и профессиональные компетенции:

№ п/п	Содержание компетенции	Шифр
<u>Общие компетенции</u>		<u>ОК (№)</u>
1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	ОК 01
2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	ОК 02
3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ОК 03
4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОК 04
5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ОК 05
6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	ОК 06

7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ОК 07
8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ОК 08
9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 09
10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	ОК 10
11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	ОК 11
<u>Профессиональные компетенции</u>		<u>ПК (№)</u>
1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	ПК 1.1
2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 1.2
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	ПК 1.3

В результате прохождения практики обучающийся должен:

ЗНАТЬ	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
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 работников 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.
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.

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 недели (108 академических часа).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Семестр	Всего часов	Формы текущего контроля Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения				
1.	Проведение техники безопасности	4	6	
2.	Изучение нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	4	6	
3.	Изучение организации службы приема и размещения	4	6	
4.	Изучение стандартов качества обслуживания при приеме гостей	4	6	
5.	Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей	4	6	
6.	Изучение правил приема, регистрации и поселения гостей, групп	4	6	
7.	Изучение правил приема, регистрации и поселения корпоративных гостей	4	6	
8.	Изучение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей	4	6	
9.	Изучение основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	4	6	
10.	Изучение видов соглашений (договоров)	4	6	
11.	Изучение правил составления договоров, порядок согласования и их подписания	4	6	
12.	Изучение правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	4	6	
13.	Изучение видов отчетной документации	4	6	
14.	Изучение порядка возврата денежных сумм гостям	4	6	
15.	Изучение основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита	4	6	
16.	Изучение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	4	6	
17.	Изучение правил работы с информационной базой данных гостиницы	4	6	
18.	Составление и обрабатывание необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	4	6	
	Итого ПМ.01 за 4 семестр		108	Диф. зачет (защита отчета по практике)

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике

Контрольные вопросы и задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым студентом самостоятельно.

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

1. Перечислить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
2. Назвать правила организации службы приема и размещения.
3. Перечислить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
4. Перечислить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
5. Перечислить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
6. Назвать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
7. Перечислить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
8. Назвать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
9. Перечислить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
10. Перечислить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
11. Перечислить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
12. Назвать правила работы с информационной базой данных гостиницы.
13. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
14. Предварительный заказ мест в гостинице.
15. Прием, регистрация и размещение гостей.
16. Предоставление услуг проживания и питания.
17. Предоставление дополнительных услуг проживающим.
18. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.
19. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения.
20. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время.
21. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.
22. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.
23. Правила внутреннего трудового распорядка.
24. Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия.
25. Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др.
26. Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения.
27. Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания.
28. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины.
29. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.
30. Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершении практики в 4 семестре студенты пишут отчет по практике и сдают дифференцированный зачет (защита отчета по практике).

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

9.1. Рекомендуемая литература.

9.1.1. Основная литература:

1. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 139 с. : табл. - Библиогр.: с. 122-124. - ISBN 978-5-4475-8304-0 ;
 2. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ;
 3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. - 5-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 248 с. : ил. - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN 978-5-394-02782-6 ;
- 9.1.2. Дополнительная литература:
1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. : Директ-Медиа, 2016. - 180 с. - ISBN 978-5-4475-0431-1 ;
 2. Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе : учебное пособие / Т.Л. Дашкова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 72 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02000-1 ;
 3. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9.
- 9.1.3. Методическая литература:
1. Методические указания по организации и проведению учебной практики.
- 9.1.4. Интернет-ресурсы:
1. <http://www.biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
 2. <http://www.consultant.ru> – СПС «Консультант-Плюс».
- 9.1.5. Программное обеспечение:
- Специальное программное обеспечение не требуется

10. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Для реализации программы практики необходимо наличие учебных кабинетов информатики и информационно-коммуникационных технологий, а также гостиничного номера учебного корпуса № 3 Школы Кавказского гостеприимства СКФУ в г. Пятигорске. Все помещения соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении учебной практики.