

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:  
директор  
Многопрофильного  
колледжа



О.Б. Прохорова  
31 августа 2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**  
основной профессиональной образовательной программы  
**43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Челябинск 2020

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля **ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»** основной профессиональной образовательной программы **43.02.11 Гостиничный сервис** рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Специалист по УМР

Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.



О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.



Разработчики: Е.А.Кедровских – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа производственной практики ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

## 1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Производственная практика относится к профессиональному учебному циклу и входит в состав профессиональных модулей.

## 1.3 Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики

В результате освоения практики обучающийся должен

**иметь практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения гостей (ПО-2.1);
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ПО-2.2);
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПО-2.3);
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ПО-2.4);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей (ПО-2.5);
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПО-2.6);

**выполнять трудовые действия** (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н):

- оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале (ТД-2.1);
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-2.2);
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-2.3);
- координация деятельности подчиненных (ТД-2.4);
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения (ТД-2.5);
- взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-2.6);

- управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения (ТД-2.7);
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-2.8);
- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-2.9);
- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-2.10);
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-2.11);

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения (У-2.1);
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (У-2.2);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (У-2.3);
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (У-2.4);
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (У-2.5);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (У-2.6);
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (У-2.7);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) (У-2.8);
- выполнять обязанности ночного портье (У-2.9);

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (З-2.1);
- организацию службы приема и размещения (З-2.2);
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей (З-2.3);
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей (З-2.4);
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей (З-2.5);
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (З-2.6);
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания (З-2.7);
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (З-2.8);

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям (3-2.9);
  - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита (3-2.10);
  - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (3-2.11);
  - правила работы с информационной базой данных гостиницы (3-2.12);
- развить способности, необходимые для формирования общих компетенций** (далее ОК):

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.

**развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций** (далее ПК):

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

## **2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы практики является овладение видами профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными компетенциями (ПК) и трудовыми функциями (ТФ):

Код	Наименование результата обучения
ВПД 2 Прием, размещение и выписка гостей	
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
ТФ А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

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

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.
------	---

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем времени на освоение программы практики

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Обязательная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
в том числе:	
практические занятия	70
дифференцированный зачет (зачет)	2
<b>Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета</b>	

### 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей.</li> <li>▪ Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.</li> <li>▪ Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).</li> <li>▪ Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</li> <li>▪ Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест.</li> <li>▪ Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле.</li> </ul>	Защита отчетов по практике
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах</li> </ul>	Защита отчетов по практике

<p>гостиничных услугах</p>	<p>безопасности во время проживания в гостинице.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</li> <li>▪ Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.</li> <li>▪ Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам</li> <li>▪ Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>	
<p>ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>▪ Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей.</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>	<p>Защита отчетов по практике</p>
<p>ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</li> <li>▪ Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов.</li> <li>▪ Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню.</li> <li>▪ Правильность оформления протокола кассовых операций</li> </ul>	<p>Защита отчетов по практике</p>
<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.</li> <li>▪ Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок.</li> </ul>	

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

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

Итоговая аттестация может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.