Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

 Проректор по учебно-

методической работе

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

Учебной практики

профессионального модуля

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

УП.02.01 Учебная практика

по специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Санкт-Петербург

2020

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей УП.02.01 Учебная практика разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Русакова Ольга Вадимовна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 4](#_Toc532465094)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ 6](#_Toc532465095)

[3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 11](#_Toc532465096)

[4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 14](#_Toc532465097)

[5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 16](#_Toc532465098)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 18](#_Toc532465099)

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

* 1. **Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Программа учебной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 « Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

 **1.2 Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения**

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Задачи:**

-ознакомиться с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность организации в частности службы приема, размещения и выписки гостей;

- научиться принимать, регистрировать и размещать гостей;

- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

- принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

- обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;

- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**По окончании практики обучающийся должен иметь практический опыт:**

-приема, 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 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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:**

УП.02.01 Предоставление услуг по организации службы приема, размещения и выписки гостей - 1 неделя, 36 часов;

# 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

 Прохождение учебной практики способствует овладению обучающимися общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| 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 |

 Прохождение учебной практики способствует овладению обучающимися профессиональными (ПК) компетенциями:

 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

# 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

**3.1 Тематический план программы учебной практики по профессиональному модулю (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального****модуля (ПМ), и тем учебной практики** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия,** **самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **УП 02** **Предоставление услуг по организации приема, размещения и выписки гостей** |  | **36** |  |
| **Тема 1.** **Введение** | Содержание  | ***2*** |  |
| 1. | Подготовительный этап. Определение задач и порядка прохождения практики, основные этапы работ. | *1* | *2* |
| 2. | Рекомендации по оформлению отчета по практике. | *1* | *2* |
| **Тема 2.****История и перспективы** **развития предприятия**  | Содержание  | ***4*** |  |
| 1. | Знакомство с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц. | *1* | *2* |
| 2.  | Знакомство с классификацией гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации.  | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *2* | *3* |
| **Тема 3.****Организационная структура управления предприятием** | Содержание  | ***2*** |  |
| 1. | Изучение организационной структуры СПиР (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы.  | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема 4.** **Операционный процесс**  **приема, размещения и** **выписки** | Содержание  | ***2*** |  |
| 1. | Знакомство с операционным процессом обслуживания и функции службы приема и размещения.  | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема 5.****Стандарты обслуживания, профессиональная культура и этикет**  | Содержание  | ***4*** |  |
| 1. | Изучение основных стандартов качества обслуживания при приѐме и выписке гостей. | *1* | *2* |
| 2 | Знакомство с основными правилами общения с гостями и требованиями, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения. | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *2* | 3 |
| **Тема 6.****Правила приема, регистрации и поселения****различных категорий гостей** | Содержание  | ***4*** |  |
| 1. | Изучение общих правил приема, регистрации и поселения гостей.  | *1* | *2* |
| 2. | Исследование особенностей приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей.  | *1* | *2* |
| 3. | Регистрация иностранных гостей в РФ. | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема 8. Основные и дополнительные услуги** | Содержание  | ***2*** |  |
| 1. |  Освоение основных и дополнительных услуг в гостинице, правил и особенностей их предоставления.  | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема 9. Договорные** **взаимоотношения на прием и** **размещение гостей** | Содержание | ***2*** |  |
| 1. | Знакомство с соглашениями (договорами), правилами составления, порядком согласования и подписания договоров.  | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема 10. Виды и методы оплаты** | Содержание | ***2*** |  |
| 1. | Виды расчетов за проживание.  | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема 11. Ночной аудит службы приема и размещения** | Содержание | ***4*** |  |
| 1. | Основные функции ночного аудитора (портье) и правила выполнения ночного аудита.  | *2* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *2* | *3* |
| **Тема 12. Взаимосвязи СПиР** **со структурными подразделениями гостиницы** | Содержание  | ***2*** |  |
| 1. | Знакомство с принципами взаимодействия СПиР с другими отделами гостиницы. | *1* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *1* | *3* |
| **Тема13. Выполнение индивидуального задания от руководителя** | Содержание  | ***4*** |  |
| 1. | Выполнение индивидуального задания от руководителя. | *2* | *2* |
| Практические занятия: Обзорная экскурсия на предприятие | *2* | *3* |
| **Тема 14.****Прием отчета по практике** | Содержание | ***2*** |  |
| 1. | Подведение итогов. Прием отчета по практике | *2* | *2* |
| **Итого:** | ***36*** |  |

# 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**4.1 Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

положение об учебной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;

программа учебной практики;

график проведения практики;

график консультаций;

график защиты отчетов по практике.

**4.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:**

Занятия проводятся в тренинговых кабинетах: служба приема и размещения гостей (аудитория 410), оснащенном оборудованием: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016 - Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

«Гостиница-хостел», укомплектованном оборудованием: стойка ресепшен; стул; компьютер; монитор; сейф; кресло; ящик для ключей; кулер.

Лаборатории: гостиничный номер, которая имеет оснащение: сейф с ключом; тумба прикроватная; кровать 1 спальная; шкаф для одежды 2-х створчатый; стул для посетителей; наматрасник; комплект постельного белья 1,5 сп.; одеяло 1,5сп; шкаф средний; полотенце для душа; полотенце для рук; комплект штор + вуаль; зеркало навесное; фен; светильник настенный; чайник; стол прямой; стакан; ложка чайная; тарелка десертная, тарелка большая; графин для воды; ковер длинный ворс; подушка; потолочный светильник; душ; полка для умывальных принадлежностей; вешалка с крючками; коврик резиновый; штора для ванной; унитаз-компакт; ершик для унитаза; держатель для туалетной бумаги; корзина для мусора; диспенсер для мыла; зеркало для ванной; раковина с пьедесталом; смеситель для ванной;

Помещение для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**4.3 Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы:**

**ОСНОВНАЯ**

1. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

 2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения: Учебник/ М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 304 с. – (Профессиональное образование).

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:**

1. Уокер Д. Введение в гостеприимство: Учебное пособие/ Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – http:// [biblio](http://biblio)club.ru/

2. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 336 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](file:///%5C%5CFs%5C%D1%81%D0%B5%D0%BA%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B0%D1%80%D1%8C%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%B5%5C9%20-%20%D0%A3%D0%A7%D0%95%D0%91%D0%9D%D0%AB%D0%99%20%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%5C%D0%A8%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D0%9C%D0%B8%D1%85%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%92%5C43.02.11%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D1%8B%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2043.02.11%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%5C6%20%D0%9E%D0%9F%20%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D1%8B%5C%20http%3A%5Cwww.biblioclub.ru%5C)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbooks.ru/>

**Требования к руководителям практики**

*Руководитель практики:*

организует практику в соответствии с содержанием программы и тематического плана практики;

осуществляет руководство практикой;

контролирует реализацию программы и условий проведения практики, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми.

*Студенты при прохождении учебной практики обязаны:*

полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики;

соблюдать действующие в колледже правила внутреннего трудового распорядка;

изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

# 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по учебной практики является подготовка письменного ***отчета о выполнении работ и приложений*** к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в последний день практики представляет отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется отметка по практике.

Результаты прохождения практики оформляются в виде отчета (отчетов) . Отчет (или отчеты) должен(ы) быть составлен(ы) в виде реферата, объемом 10-15 страниц машинописного текста с иллюстрациями (таблицы, рисунки, заполненные бланки, фотографии) и содержать описание организации работы.

Требования к оформлению:

* титульный лист (с указанием вида и типа практики, темы практики (при наличии), Ф.И.О. студента, наименования факультета, направления подготовки, курса);
* введение: цель практики, место прохождения практики, сроки прохождения практики и количество недель практики;
* перечень работ, выполненных в процессе практики;
* основная часть: описание организации работы в зависимости от практики;
* описание практических задач, которые решал студент в течении практики, описание должностных инструкций по месту прохождения практики;
* выводы: какими навыками овладел;
* предложения по организации труда на выполняемом участке работы;
* подпись студента в отчете.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Колледж

Отчет

по учебной практике

Модуль (код и наименование):

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Индекс и наименование практики:

УП. 02.01 Учебная практика

 Выполнил:

Студент:

 Специальность: 43.02.11

«Гостиничный сервис»

 Номер зачётной книжки:

 Курс \_\_ Группа \_\_\_\_\_

 Преподаватель: \_\_\_\_\_\_\_

 Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Санкт-Петербург

2018

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Специальность *43.02.11 «Гостиничный сервис», курс*

Квалификация *менеджер*

*ПМ. 02.01 Прием, размещение и выписка гостей*

Содержание практики:

* ознакомиться с общей характеристикой предприятия;
* ознакомиться с основными нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
* ознакомиться с организацией деятельности службы приема и размещения: работа с должностными инструкциями службы приема и размещения; стандартами качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правилами приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
* проводить телефонные переговоры и управлять конфликтными ситуациями с потребителями при приеме, размещении и выписке гостей;
* участвовать в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг;
* выписывать счета за проживание, дополнительные услуги и организацию отъезда гостей;
* проводить ночной аудит и передавать дела по окончании смены

Планируемые результаты:

* знание процедуры регистрации и размещения гостей;
* освоение навыков по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг, предоставление гостю информации о гостиничных услугах;
* изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
* знание правил заключения договоров;
* освоение навыков по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;
* освоение навыков по расчетам с гостями;
* освоение навыков по организации отъезда и проводов гостей;
* освоение навыков по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.

Индивидуальное задание на практику:

Руководитель практики

от университета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В.Хомич

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

**ПЛАН – ГРАФИК**

Проведения учебной практики

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специальность *43.02.11 «Гостиничный сервис», курс*

Квалификация *менеджер*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название темы, виды работ | Сроки по плану | Рабочее место студента |
| 1 | Подготовительный этап. Определение задач и порядка прохождения практики, основные этапы работ. |  |  |
| 2 | 1. Знакомство с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц.2. Знакомство с классификацией гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации. 3. Изучение организационной структуры СПиР (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы. 4. Знакомство с операционным процессом обслуживания и функции службы приема и размещения. 5. Изучение основных стандартов качества обслуживания при приѐме и выписке гостей. 6. Знакомство с основными правилами общения с гостями и требованиями, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения. 7. Изучение общих правил приема, регистрации и поселения гостей. 8. Исследование особенностей приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей. 9. Регистрация иностранных гостей в РФ.10. Освоение основных и дополнительных услуг в гостинице, правил и особенностей их предоставления. 11. Знакомство с соглашениями (договорами), правилами составления, порядком согласования и подписания договоров. 12. Виды расчетов за проживание. 13. Основные функции ночного аудитора (портье) и правила выполнения ночного аудита. 14. Знакомство с принципами взаимодействия СПиР с другими отделами гостиницы. |  |  |
| 3 | Выполнение индивидуального задания от руководителя. |  |  |
| 4 | Подготовка дневника практики.Подготовка отчета по практике.Подготовка к защите отчета (выступление и презентация). |  |  |
| 5 | Защита отчета. Зачет с оценкой по практике. |  |  |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

|  |
| --- |
| Государственное автономное образовательное учреждениевысшего образования Ленинградской области**ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ** **А. С. ПУШКИНА****Дневник**Прохождения  **УП.02.01 Учебная практика**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»Код и наименование модуля **ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**Студент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_База практики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Руководитель практики от ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина»Институт экономической безопасности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Краткое содержание работы, выполненной в течение дня** | **Отметка руководителя о качестве выполненной работы** | **Подпись****руководителя****практики** |
|  | Знакомство с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц, с классификацией гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации. |  |  |
|  | Изучение организационной структуры СПиР (состав службы) и организации рабочего места сотрудника данной службы. Знакомство с операционным процессом обслуживания и функции службы приема и размещения. |  |  |
|  | Изучение общих правил приема, регистрации и поселения гостей. Исследование особенностей приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей, регистрация иностранных гостей в РФ. |  |  |
|  | Знакомство с соглашениями (договорами), правилами составления, порядком согласования и подписания договоров. Изучение видов расчетов за проживание и основных функции ночного аудитора (портье) и правила выполнения ночного аудита.   |  |  |
|  | Выполнение индивидуального задания руководителя практики. Составление отчета по учебной практике. |  |  |

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)