

АННОТАЦИЯ по учебной практике
УП.05.01 «Учебная практика»

Курс 2 Семестр 4

Количество часов 82 (2 недели), в том числе: практические занятия – 72 часа, консультации – 10 часов.

Место в структуре основной профессиональной образовательной программы: относится к профессиональному модулю, ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье).

Требования к результатам освоения учебной практики

Цель учебной практики – формирование у обучающихся профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности: Выполнение работ по должности служащего портье.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- подготовки счетов и организации отъезда гостей

уметь:

- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;

знать:

- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей;
- правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности их обслуживания;

- критерии и показатели качества обслуживания;
- стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей.

Результатом учебной практики является освоение обучающимися профессиональных и 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
ПК 5.1	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Виды работ:

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
Общая характеристика базы практики	1. Описать вид гостиничного предприятия и его статус; историю создания, наличие лицензий на момент прохождения практики. В отчете назвать правовые нормативные акты, регулирующие деятельность гостиничного предприятия. 2. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, его адрес; правовой статус, формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг. 3. Назвать основные структурные подразделения гостиницы, их штатный состав работников. 4. Нарисовать структуру гостиничного предприятия, отражающую подчиненность отделов и подразделений. 5. Пройти вводный инструктаж (охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка)	6
Выполнение	1. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей,	60

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
обязанностей портъе	групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). 2. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. 3. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 4. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. 5. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	
Оформление отчетной документации	Оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	6
	Консультации	10
	ИТОГО	82

Литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829.

Форма проведения аттестации: *дифференцированный зачет.*

Автор: Дробязго А.Г.