

Аннотация по учебной практике 43.02.11 Гостиничный сервис

Курс 2 Семестр 4

Количество часов:

всего: 82 час.

консультаций – 10 час,

самостоятельная работа – 0.

Цель практики:

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

Задачи практики:

- организовывать процесс обслуживания гостей;
- организовывать рабочее места портье;
- организовывать предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
- оформлять документы на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; расчетов с гостями, организовывать отъезд и провод гостей;
- работать с почтой, сообщениями и посылками для гостей;
- проводить ночной аудит и передавать дела по окончании смены.

Место практики в структуре ППСЗ:

Рабочая программа является обязательным разделом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Она представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. Учебная практика реализуется рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями для практической отработки полученных знаний в рамках профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Результаты прохождения практики (компетенции, знания, умения, практический опыт)

Практика завершается оценкой студентом освоенных общих и профессиональных компетенций:

В ходе учебной практики студенты овладевают общими компетенциями.

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

профессиональных компетенций:

ПК 5.1	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
--------	--

Иметь практический опыт	– приёма, регистрации и размещения гостей; – предоставления информации гостям об услугах в гостинице; – подготовки счетов и организации отъезда 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.
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;

Форма проведения аттестации: дифференцированный зачет.

Структура и содержание программы практики

Вид практики		Количество часов	Форма проведения
Учебная		82	
Модуль ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким	портье	72	Концентрированная

профессиям рабочих, должностям служащих			
консультации		10	
Вид аттестации: дифференцированный зачет			
Итого:		82	

Основная литература

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. : учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2019. – 165 с. – (бакалавриат). – ISBN 978-5-406-07010-9. – URL: <https://book.ru/book/931087>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890>

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08190-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>

Автор: Гаспарян Норета Овсеповна