

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА**

МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ РМАТ

КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА



Утверждаю:

Проректор РМАТ- директор
Московского филиала

Соколов А.С.

2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО
ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
профессионального модуля: ПМ 02 «Прием, размещение и выписка
гостей»**

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Москва

Одобрена
Методическим советом
Колледжа гостиничного
сервиса Московского филиала РМАТ

Разработана
на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности
среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис»

Протокол № 1 от 30.08 2016 г.

Директор
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ

Козлова Л.В. Козловская

Заместитель директора по учебной работе
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ

Табенкина Т.М. Табенкина

Зав.библиотекой

Ефремова Т.И. Ефремова

Разработчики: Молокоедова Н.А., зам.директора по учебно-производственной работе
Колледжа гостиничного сервиса МФ РМАТ, Почетный работник
СПО

Рецензент: Грибова З.В., начальник службы размещения и обслуживания ЗАО ТГК
«Бета»

Программа пересмотрена на заседании Методического совета колледжа

Протокол № 1 от 30.08.17

Председатель Методического совета

Табенкина

Табенкина Т.М.

Программа пересмотрена на заседании Методического совета колледжа

Протокол № _____ от _____

Председатель Методического совета

Табенкина Т.М.

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИК	9
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИК	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	26

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

1.1. Место учебной практики и практики по профилю специальности по профилю специальности в структуре основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП).

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Бронирование гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- 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.

1.2. Цели и задачи учебной практики и производственной практики (по профилю специальности):

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе данного вида практик должен:

- Вид профессиональной деятельности:

- Принимать, регистрировать и размещать гостей.

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения 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.

- Вид профессиональной деятельности:

- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

иметь практический опыт:

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

уметь:

- информировать потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

знать:

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

- Вид профессиональной деятельности:

- Принимать участие в заключении договоров.

иметь практический опыт:

- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

уметь:

- 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)

знать: виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- Вид профессиональной деятельности:

- Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

иметь практический опыт:

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

уметь:

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

знать: виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- Вид профессиональной деятельности:

- Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

иметь практический опыт:

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;

уметь:

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

знать:

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

- Вид профессиональной деятельности:

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

иметь практический опыт:

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- основные функции службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Количество недель (часов) на освоение программ практик:

Всего: 3 недели, 108 часов, из них учебной практики 2 недели, 72 часа производственной (по профилю специальности) - 1 неделя, 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
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 работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности

Код	Наименование результатов практики
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 ПРОГРАММ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

профессионального модуля ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»

Таблица 1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля*	Всего часов на практику	Практика			
			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	курс	семестр
1	2	3	4	5	6	7
ПК 1 - 6	ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей	108	72	36	2	4

3.1. Тематический план практики профессионального модуля

Таблица 2

№	Виды работ	Учебная практика	Производственная практика
Тема 1.1.	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	10	2
Тема 1.2.	Прием и размещение гостей	8	8
Тема 1.3.	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	3	3
Тема 2.1.	Правовое регулирование договорных отношений.	4	2
Тема 2.2.	Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.	8	3
Тема 2.3.	Документация службы приема и размещения.	12	2
Тема 3.1.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	15	4
Тема 4.1.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	5	10
Тема 4.2.	Организация ночного аудита	7	2
	Всего:	72	36

*

3.2. Содержание практики

3.2.1. Содержание учебной практики

Вид деятельности: Прием, размещение и выписка гостей

Виды работ по учебной практике:

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Таблица 3

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	8	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.1 - ПК 2.2
			Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	2		
		Прием и размещение гостей	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5		
			Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	3		
		Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	3		
Итого:	21					
МДК 02 Организация деятельности службы приема,	Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности	Правовое регулирование договорных отношений.	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5.	ПК 2.3 ПК 2.4

размещения и выписки гостей	службы приема и размещения.	Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	8	ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	
		Документация службы приема и размещения.	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	12		
			Итого:	24		
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	10	ОК 1-9.	ПК 2.1, ПК2.5
			Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5		
			Итого:	15		
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	5	ОК1-9.	ПК 2.5 - ПК 2.6
		Организация ночного аудита	Оформление и подготовка счетов гостей.	7		
			Итого:	12		
			Всего:	72		

3.2.2. Содержание производственной практики

Вид деятельности: Прием, размещение и выписка гостей

Таблица 4

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	2	ОК1-9	ПК 2.1 - ПК 2.2
		Прием и размещение гостей	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	8		
		Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	3		
			Итого:	13		
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.	Правовое регулирование договорных отношений.	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.3 - ПК 2.4
			Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	1		
		Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	3		

		Документация службы приема и размещения.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	2				
			Итого:	7				
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.1, ПК2.5		
			Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	1				
			Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	1				
			Итого:	4				
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	ОК1.О К 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.5 - ПК 2.6		
			Выполнение обязанностей ночного портье.	8				
		Организация ночного аудита	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	2				
			Итого:	12				
			Всего:	36				

Виды работ по производственной практике (по профилю специальности)

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
3. Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИК

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практик

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);
- программа учебной практики;
- программа производственной практики;
- договор с организацией на проведение практики;
- календарно-тематический план;
- приказ о назначении руководителя практики от колледжа и распределении студентов по базам практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по практике;

- дневники по учебной и производственной практике;
- аттестационные листы.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Перечень индивидуальных заданий по учебной практике:

1. Приемы организации рабочего места службы приема и размещения.
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
13. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Перечень индивидуальных заданий по производственной практике (по профилю специальности):

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
3. Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.

6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

4.3 Требования к материально-техническому обеспечению:

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных аудиторий:

- **кабинет** Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- **лаборатория** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- **тренинговый кабинет** Служба приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном, плазменная панель); компьютер.

Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном, плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическая телефонная станция;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стойка регистрации и выписки гостей;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности.

4.4 Перечень учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной литературы

Законодательные акты и документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 04.06.2018г.)
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. от 01.05.2017г.)
3. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
4. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
5. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
6. Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. от 30.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»(с изм. от 25.05.2017г.).
8. Постановление Правительства РФ от 4 июля 1992 г. N 470

«Об утверждении Перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изм. от 14.11.2018г.).

7. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 N 754 "Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение"(ред. от 14.07.2006г.).
8. Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 26 октября 2016 г., 7 марта 2019 г.).
9. Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 № 1215 « Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003)Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
12. Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» конкурсного движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills).

Основная:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.

ЭБС «Университетская библиотека»:

1. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д.Уокер ; ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. – М.: Издательский центр «Академия», 2017

Журналы:

1. «Отель»
2. «Маркетинг»
3. «Гостиничное дело»
4. «Современные проблемы сервиса и туризма»
5. «Менеджмент в России и за рубежом»

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonem.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

- Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей.
- Разрабатывает тематику заданий для студентов;
- Проводит консультации со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- Принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещением их по видам работ;
- Осуществляет контроль правильного распределения студентов в период практики;
- Формирует группы для проведения практики;
- Проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- Проверяет ход прохождения практики студентами, выезжая в организации, участвующие в проведении практики;
- Оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- Контролирует условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- Определяют совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных в ходе прохождения практики;
- Разрабатывают и согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Требования к руководителям практики от организации:

- Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- Согласовывают программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику
- Участвуют в организации и проведении зачета по практике и экзамена квалификационного по профессиональному модулю;
- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценки таких результатов;

- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктажи со студентами по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

5. Контроль и оценка результатов практики

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику. Учебная практика должна проводиться в специальном учебном кабинете Служба приема, размещения и выписки гостей.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на базе гостиниц, к ней допускаются студенты, не имеющие академических задолженностей. По результатам практики руководителями практики от организации от образовательного учреждения формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне усвоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, по индивидуальным заданиям могут представляться презентации. К отчету практики обучающийся прилагает информационно-рекламные и материалы, полученные на практике.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей является освоение учебной практики для получения первичных

профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».

Таблица 5

Результаты (освоенные профессиональные 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"> ▪ Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. ▪ Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. ▪ Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). ▪ Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). ▪ Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест. ▪ Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле. ▪ Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках. 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. ▪ Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. ▪ Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. ▪ Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы. ▪ Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам ▪ Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов ▪ Точность и грамотность оформления счет 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.

	<p>на оплату услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках 	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. ▪ Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). ▪ Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. ▪ Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов. ▪ Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню. ▪ Правильность оформления протокола кассовых операций 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок. ▪ Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям. ▪ Правильность возврата денежных сумм гостям. ▪ Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде. ▪ Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных. ▪ Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.

	русском и иностранном языках	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). ▪ Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье. ▪ Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты. ▪ Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя. ▪ Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы. ▪ Правильность подведения баланса счетов гостей. ▪ Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей. 	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.

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.

Таблица 6

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> ▪ точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. ▪ способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. ▪ наличие положительных отзывов по итогам учебной практики. 	Наблюдение и экспертная оценка в процессе учебной и производственной практики.
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> ▪ точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. ▪ полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи. 	Экспертная оценка решения ситуационных задач.

.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> ▪ принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства ▪ принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг. 	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. 	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. 	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. ▪ знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов. 	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности 	

Разработчик:

Казакова Н.Е.,
преподаватель колледжа гостиничного сервиса