

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет
им. И. И. Ползунова»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по НО

 С.О. Хомутов
" 11 " декабря 20 17 г.

Программа учебной практики

по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка
гостей»

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

Форма обучения _____ очная _____

Квалификация (степень) выпускника

Менеджер

Барнаул 2017

Содержание

1 Цель учебной практики.....	3
2 Задачи учебной практики.....	3
3 Место учебной практики по ПМ.02 в структуре основной образовательной программы.....	4
4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики по ПМ.02.....	5
5 Структура и содержание учебной практики по ПМ.02.....	9
6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики.....	9
7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики.....	10
8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики).....	11
9 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики..	12
10 Материально-техническое обеспечение учебной практики.....	13
11 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной практике по ПМ.02.....	13
Приложение А – Примерный план заданий учебной практики по ПМ.02 «Бронирование гостиничных услуг».....	17
Приложение Б – Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики	18
Приложение В – Задание по учебной практике.....	19
Приложение Г - Примерная форма отзыва руководителя о прохождении учебной практики.....	21

Учебная практика является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения профессиональных модулей. Требования к организации учебных практик определены Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Рабочий учебный план по специальности предусматривает практику, которая проводится в два этапа: учебная практика и производственная практика (по профилю специальности).

Программа учебной практики разработана кафедрой «Менеджмент» АлтГТУ на основании ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 г.).

Программа учебной практики по своему назначению, структуре и содержанию полностью соответствует требованиям УМКД.

Действие программы распространяется на студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», и на преподавателей и сотрудников структурных подразделений, задействованных в образовательном процессе.

1 Цель учебной практики

Целью учебной практики является освоение студентами теоретических основ и практических умений и опыта по приему. Размещению и выписке гостей, формированию общих и профессиональных компетенций по специальности.

Содержание учебной практики обеспечивает получение у студента общего представления о организации процесса работы службы приема, размещения гостей и особенностях его будущей профессиональной деятельности и определяется Программой учебной практики.

2 Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- изучение процесса работы служб по приему и размещению гостей на предприятиях индустрии гостеприимства;
- овладения навыками работы службы приема и размещения, ведения документационного обеспечения;
- овладение профессиональной деятельностью по специальности и развитие профессионального мышления;
 - обеспечение последовательного расширения круга формируемых у студентов умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
 - обеспечение связи практики с теоретическим обучением;
 - комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии);

- формирование у студентов умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности в рамках программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ).

Руководитель практики выдает индивидуальные задания на практику (примерный перечень заданий представлен в Приложении А).

3 Место учебной практики по ПМ.02 в структуре основной образовательной программы

Организация учебной практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности приобретения студентами компетенций в области профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника. Практика логически завершает осознанное и углубленное изучение дисциплин, предусмотренных учебным планом во 3 семестре для очной формы обучения.

Проведение учебной практики и решения ее задач опирается на знания и навыки, полученные при изучении студентами таких дисциплин как «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», а также «Виды и формы обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях».

Вид практики	Очная форма		Продолжительность	Форма контроля
	Курс	Семестр		
Учебная практика	2	3	3 нед	Комплексный зачет с оценкой

Таблица 1 - Место учебной практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика проводится в аудиториях и лабораториях выпускающей кафедры, а также на предприятиях гостиничного сервиса. Имея рабочие места в одном из таких подразделений, студенты имеют свободный доступ к образовательным ресурсам, сети Интернет и ресурсам справочно-правовых систем. Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить учебную практику в организации по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Руководителями учебной практики от университета назначаются, как правило, преподаватели выпускающей кафедры. В тех случаях, когда учебная практика является продолжением изучения дисциплин, она проводится преподавателями соответствующих кафедр.

Роль практики в системе профессиональной подготовки специалистов состоит в том, что она дает студентам необходимые навыки для дальнейшего освоения дисциплин в рамках профессионального цикла и осуществления профессиональной деятельности.

Особое внимание в процессе организации практики следует уделять развитию навыков самостоятельного принятия решений, серьезному анализу и аргументации принимаемых решений.

4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики по ПМ.02

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	В результате прохождения практик обучающиеся должны:	
		знать	уметь
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Место и значение своей будущей профессии (Гостиничный сервис) в обществе.	Мотивировать себя на выполнение поставленных задач.
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Способы приема, размещения, выписки гостей. Документационное обеспечение данной деятельности	Обрабатывать имеющуюся информацию при помощи доступных инструментов, программ бронирования.
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Методы принятия организационно-управленческих решений.	Обосновывать принятие организационно-управленческих решений.
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Основные методы и способы получения, хранения, переработки информации.	Применять имеющиеся знания при написании отчета о прохождении практики.
ОК-5	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Приемы обработки данных с помощью современных технических средств.	Использовать современные технические средства для решения профессиональных задач.
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Основные способы коммуникации.	Работать в команде
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Обязанности каждого из членов команды (подчиненных).	Эффективно использовать потенциал работников предприятия.

ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Методы самоорганизации и саморазвития.	Использовать возможности получения дополнительных знаний и навыков для повышения своей квалификации.
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Приемы обработки данных с помощью современных технических средств.	Использовать современные технические средства для решения аналитических задач.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; виды соглашений (договоров), правила их	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и

		составления, порядок согласования и подписания	заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	выполнять обязанности ночного портье
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ при приемке номерного фонда, проживании и выписки гостей.	Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;	Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы, правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы, правила обращения с магнитными ключами;	Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Правила организации хранения ценностей, проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

5 Структура и содержание учебной практики по ПМ.02

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая СРС и их трудоемкость в днях	Формы текущего контроля
1	2	3	4
1	Организация практики	1) Организационное собрание (инструктаж по сбору, обработке необходимого материала, по составлению отчета, заполнению календарного плана выполнения задания – (1 день)	Устная беседа с руководителем практики
2	Прохождение учебной практики	1) Ознакомление и анализ деятельности гостиничного предприятия. Общая характеристика службы приема и размещения предприятия (2 дня) 2) Изучение процесса приема, размещения и выписки гостей (6 дня) 3) Ведения документации по размещению. Выписки гостей (2 дня) 4) Информировать потребителя о процессе размещения, выписки гостей (2 дня) <i>(Программа прохождения учебной практики представлена в Приложении А)</i>	Внесение соответствующих записей в отчет, устная беседа с руководителем практики
3	Отчетный этап	1) Оформление отчета о прохождении практики (1 день) 2) Защита отчета	Защита отчета

6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики

В процессе организации практики руководителями от выпускающей кафедры должны применяться современные образовательные и научно-производственные технологии.

1) Мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это позволяет руководителям практики экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

2) Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов учебной практики и подготовки отчета.

3) Компьютерные технологии и информационно-справочные системы, необходимые для сбора и систематизации необходимой информации, разработки планов, проведения требуемых программой практики исследований и т.д.

4) Исследовательские методы в обучении. Дают возможность студентам самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предлагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении учебной практики осуществляется свободным доступом студентов к библиотечным фондам ВУЗа и базам данных кафедры по содержанию соответствующей программы практики, а также свободным доступом к необходимой компьютерной технике, имеющейся в распоряжении кафедры и в лабораториях.

Организацию и проведение практики обеспечивают университет и выпускающая кафедра. Кафедра самостоятельно определяет сроки принятия комплексного зачета с оценкой по практике с учетом графиков учебного процесса. На основании изданного приказа студентам, убывающим на практику, выдается программа практики и методические рекомендации по ее выполнению.

Общее организационное и учебно-методическое руководство практикой студентов осуществляет преподаватель-руководитель практики.

Преподаватель-руководитель практики:

- проводит собрание студентов учебной группы, где подробно объясняет цели, задачи, значение и порядок прохождения практики;
- проводит консультации и оказывает помощь студентам по вопросам практики;
- контролирует посещаемость, дисциплину, отношение к процессу прохождения практики студентов, принимает меры к устранению причин и условий, способствовавших недобросовестному отношению студентов к своим обязанностям;
- контролирует соблюдение сроков прохождения практики и ее содержание;
- оценивает результаты выполнения обучающимися программы практики, в том числе анализирует представленные студентами документы.

В период прохождения практики руководитель вправе давать студентам конкретные задания (поручения), не противоречащие программе практики, контролировать их выполнение, вносить предложения для совершенствования образовательного процесса.

За время практики студенту необходимо выполнить задание, предусмотренное программой практики, которое формируется с учетом видов работ, указанных в рабочей программе профессионального модуля.

В период прохождения практики студент составляет письменный отчет. Защита отчетов о практике осуществляется в соответствии с графиком выпускающей кафедры. Студент защищает отчет о практике в установленный графиком день преподавателю. Подведение итогов практики заключается в проверке преподавателем кафедры материалов прохождения практики, выполнения индивидуального задания, защите отчета. На зачете студент должен показать знание вопросов, которые решались во время прохождения практики.

В случае невыполнения программы практики без уважительной причины либо получения отрицательной характеристики непосредственного руководителя практики, а также признания кафедрой представленного отчета о практике как

несоответствующего предъявляемым требованиям, студент направляется на практику повторно в период студенческих каникул. Студент, не прошедший практику или не получивший комплексного зачета с оценкой по итогам ее прохождения, признается имеющим академическую задолженность.

8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершению учебной практики обучающиеся подготавливают отчет о прохождении практики, предоставляют его преподавателю в печатном виде и проходят его защиту. Для оформления отчета студенту предоставляется в конце практики 1 день. Срок сдачи отчета - последний день практики.

Титульный лист отчета о прохождении практики оформляется в соответствии с Приложением Б. Структура отчета должна соответствовать содержанию практики. Отчет должен состоять из трех частей: введения, основной части и заключения.

Во введении указывается цель и задачи практики.

В основной части содержатся сведения о выполненной студентом работе, а также отражается развернутый отчет о методах решения поставленных перед ним задач и ответы на вопросы, поставленные в задании на практику.

В заключении формируются основные выводы, сделанные в ходе прохождения практики.

К работе, выполненной на компьютере, предъявляются следующие требования: шрифт № 14 Times New Roman, интервал – полуторный. При написании текста необходимо оставлять поля следующих размеров: слева - 30 мм., справа – 10 мм., сверху и снизу – 20 мм. Нумерация страниц сквозная, начиная со второй страницы. Объем отчета по учебной практике должен составлять не менее 15 страниц. Отчет должен иметь ссылки на приведенные иллюстрации. Сноски могут быть приведены внизу страницы или указаны по тексту в скобках (порядковый номер источника в списке литературы).

Отчет сдается на кафедру руководителю практики. Комплексный зачет с оценкой по практике выставляется после сдачи и защиты отчета.

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики
а) основная литература

1. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для вузов по направл. подгот. «Гостинич. Дело» / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 206 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

2. Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - М. : , 2014. - 248 с.– Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

3. Уокер, Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 – 880 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»

4. Поисковые системы (Yandex, Google и др.)

5. Пакет прикладных программ Microsoft Office, 1С: Бухгалтерия, Программы по бронированию и др.

6. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/search/base/?q>

Библиотека
АлтГТУ

10 Материально-техническое обеспечение учебной практики

Материально-технический блок, обеспечивающий учебную практику, включает:

- лаборатории, соответствующие действующим требованиям техники безопасности;
- компьютерная техника;
- программное обеспечение;
- доступ к сети Интернет.

11 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной практике по ПМ.02

В результате прохождения учебной практики обучающийся в соответствии с ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис» вырабатывает следующие *компетенции*:

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК1)

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. (ОК-2)

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. (ОК3)

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. (ОК4)

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. (ОК 5).

Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.(ОК6)

Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. (ОК7)

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.(ОК8)

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.(ОК9)

Принимать, регистрировать и размещать гостей. (ПК 2.1).

Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. (ПК 2.2)

Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.(ПК 2.3.)

Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.(ПК 2.4.)

Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.(ПК 2.5.)

Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК 2.6.)

Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. (ПК 3.1.)

Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). (ПК 3.2.)

Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.(ПК 3.3.)

Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. (ПК 3.4.)

Паспорт фонда оценочных средств по практике

№ п/п	Контролируемые этапы практики (результаты по этапам)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Способ оценки
1	Организация практики (<i>знание структуры отчета по</i>	ОК 1-5	Проверка отчета. Календарный план	Комплексн

№ п/п	Контролируемые этапы практики (результаты по этапам)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Способ оценки
	<i>учебной практике; умение заполнять календарный план выполнения задания по практике)</i>		выполнения задания по практике	ый зачет с оценкой
2	Производственный этап (Знакомство с информационным обеспечением деятельности службы приема размещения и выписки гостей;; изучение нормативно-правовых актов и локальных документов; поиск информации по индивидуальным заданиям)	ОК-7-9 ПК 2.1.- 2.6 ПК-3.1-3.4	Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации. Календарный план выполнения задания по практике	Комплексный зачет с оценкой
3	Отчетный этап (оформление отчета о прохождении практики; защита отчета)	ОК 1-7	Проверка отчета. Опрос устный.	Комплексный зачет с оценкой

При оценивании сформированности компетенций по учебной практике используется 100-балльная шкала.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
При защите отчета студент показал глубокие знания вопросов, представленных в задании на практику, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на все поставленные вопросы. Отчет в полном объеме соответствует заданию на практику.	75-100	<i>Отлично</i>
При защите отчета студент показал знания вопросов темы, оперировал данными исследования, внес обоснованные предложения. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер.	50-74	<i>Хорошо</i>
Отчет по практике имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы.	25-49	<i>Удовлетворительно</i>
Отчет по практике не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает требованиям, изложенным в программе практики. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или	<25	<i>Неудовлетворительно</i>

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по учебной практике, в зависимости от индивидуального задания могут быть следующими:

1. Правовые особенности регулирования труда администратора гостиницы. (ОК 1-9)
2. Имущественная ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
3. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
4. Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
5. Трудовой договор в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9)
6. Виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9)
7. Требования к приему и выписке гостей(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
8. Организация работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса. (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
9. Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) (ОК 1-9)
10. Управление персоналом в гостиничном предприятии. (ОК 1-9)
11. Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
12. Технологии организации досуга и отдыха(ПК 2.1-2.6)
13. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих (ПК 3.4)
14. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности (ПК 3.1)
15. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков (ПК 2.1,ПК 3.2)
16. Особенности обслуживания room-service(ПК 2.1,ПК 3.2)
17. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (ПК 3.1)
18. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы (ПК 3.3)
19. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях (ПК 3.1-3.3)
20. Правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих(ПК 3.1-3.3)

Автор  Биттер Н.В., доцент каф М

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

"Менеджмент"
« 15 » 10 2017 г., протокол № 2.

Заведующий кафедрой  И.Н. Сычева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета ИЭиУ

« 16 » 11 2017 г., протокол № 3

Директор ИЭиУ  И.Н. Сычева

Директор колледжа ИЭиУ  С.Г. Андреев

« 17 » 11 2017 г.

Согласовано:

Начальника отдела практик
и трудоустройства

 М.Н. Нохрина

« 09 » 12 2017 г.

Приложение А

Примерный план заданий учебной практики по ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

Наименование задания	Содержание задания
Ознакомление и анализ деятельности гостиничного предприятия.	Общая характеристика службы приема и размещения
Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Виды заявок на бронирование. Организация резервирования мест в гостинице. Работа по размещению гостей
Бронировать и вести документацию	Выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения. Оформление дополнительных услуг
Изучить процесс информирования потребителя о бронировании. Работа по обеспечению безопасности и сохранности вещей гостей	Информирования потребителя о бронировании. Контроль за работой персонала.

Приложение Б
Титульный лист
Отчета о прохождении учебной практики

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

Институт экономики и управления
Кафедра «Менеджмент»

Отчет защищен с оценкой _____

Руководитель от вуза _____

(подпись)

«___» _____ 201__ г.

ОТЧЕТ
об учебной практике по профилю (специальности)
43.02.11. «Гостиничный сервис»
___.0000

Студент группы _____ (И.О.Фамилия)

Руководитель практики _____ (И.О.Фамилия)
(должность, ученое звание)

Барнаул 201__ г.

Приложение В

Задание по учебной практике

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный технический университет им. И.И.
Ползунова» (АлтГТУ)

Институт экономики и управления
Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____ Сычева И.Н.
(подпись)
« _____ » _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

по учебной практике

студенту группы _____
(ф.и.о. студента)

направление 43.02.11 «Гостиничный сервис»

База практики _____

Сроки практики с « » июня 201_ г. по « » июля 201_ г.

обобщенная формулировка задания

Календарный план выполнения задания

	Дата	Подпись
--	------	---------

**Отзыв о прохождении учебной практики
по ПМ.02. «Прием, размещение и выписка гостей»**

(фамилия, имя, отчество практиканта, сроки прохождения практики)

1. Выполняемая работа _____

2. Отношение к порученной работе _____

3. Оценка уровня теоретической и практической подготовки студента _____

4. Оценка коммуникативной культуры _____

5. Общая характеристика студента-практиканта _____

6. Замечания и предложения по содержанию практики _____

Рекомендуемая оценка за практику _____

Подпись руководителя _____