

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ДОРЖИ БАНЗАРОВА»

Колледж БГУ
(Наименование факультета/института/колледжа)
Кафедра туризма и сервиса
(Наименование кафедры)

«УТВЕРЖДЕНА»
Решением Совета колледжа
«17» Сентября 2021 г. протокол № 1

Рабочая программа практики
Учебная практика

Направление подготовки / специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация
Специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Улан-Удэ
2021

Цели практики - практическая подготовка в форме учебной практики направлена на выполнение определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает: последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений,- навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому; целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых- функций; связь практики с теоретическим обучением. Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ОПОП СПО (далее - профессиональный модуль) в соответствии с ФГОС СПО.

Задачи практики - закрепление приобретенных теоретических знаний; - выработка и закрепление профессиональных навыков; - изучение нормативно-правовой базы, конкретной производственной и другой деловой документации; - сбор и обработка материалов для написания отчета по учебной практике

Вид практики и способ проведения практики Вид практики: учебная. Практика имеет непрерывную форму, стационарный способ.

Тип практики ознакомительная.

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики обучающийся должен:

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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 и 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;

стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей; критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности их обслуживания

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 ипроводам гостей

Владеть: осуществлять действия по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;
встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
вводить данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
выдавать зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения

информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести практические навыки:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести практические умения:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести практические навыки:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести практические умения:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести практические навыки:

- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести практические умения:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Место практики в структуре образовательной программы

Практическая подготовка в форме учебной практики направлена на: формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности. Практической подготовки в форме учебной практики базируется на освоении и содержании программы МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения» входящего в состав профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы на основе ФГОС по данному направлению подготовки:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Место прохождения практики Практика проводится в ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет».

Объем и содержание практики 4, 5, 7 семестры

4 семестр

Общая трудоемкость практики составляет 2 зачетных единиц 72 академических часа (2 недели)

| № п/п | Название разделов (этапов) практики | Практическая работа (количество часов) | Самостоятельная работа (количество часов) |
|----------|--|--|---|
| 1 | Подготовительный этап: Инструктаж по технике безопасности; Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики; Составление плана прохождения практики. | 18 | - |
| 2 | Экспериментальный этап: Анализ службы приема и размещения, включающий количество персонала, объемы выполняемых работ, порядок выполняемых работ Составление счетов за проживание и дополнительные услуги и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду и т.д.) | 46 | - |
| 3 | Заключительный этап Составление отчета по практике | 8 | - |

5 семестр

Общая трудоемкость практики составляет 4 зачетных единиц 144 академических часа (4 недели)

| № п/п | Название разделов (этапов) практики | Практическая работа (количество часов) | Самостоятельная работа (количество часов) |
|----------|---|--|---|
| 1 | Подготовительный этап: Инструктаж по технике безопасности; Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики; Составление плана прохождения практики. | 18 | - |
| 2 | Экспериментальный этап: Анализ службы питания, включающий количество персонала, объемы выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Анализ принципов взаимодействия службы питания | 118 | - |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | с другими подразделениями гостиницы, анализ стандартов и правил, реализующихся в гостинице Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания | | |
| 3 | Заключительный этап. Составление отчета по практике | 8 | - |

7 семестр

Общая трудоемкость практики составляет 1 зачетная единица 36 академических часа (1 недели)

| № п/п | Название разделов (этапов) практики | Практическая работа (количество часов) | Самостоятельная работа (количество часов) |
|-------|--|---|--|
| 1 | Подготовительный этап: Инструктаж по технике безопасности; Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики; Составление плана прохождения практики. | 8 | - |
| 2 | Экспериментальный этап: Анализ службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, включающий количество персонала, объемы выполняемых работ, порядок выполняемых работ Анализ принципов | 20 | - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | <p>взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими подразделениями гостиницы, анализ стандартов и правил, реализующихся гостиниц.</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> | | |
| 3 | <p>Заключительный этап</p> <p>Составление отчета по практике</p> | 8 | - |

Разделы (этапы) практики

Этап 1. Подготовительный этап: инструктаж по технике безопасности; Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики; Составление плана прохождения практики

Семестры 3,5, 7

18(0) ч. Ознакомление с организационной структурой и содержанием деятельности объекта практики (18 часов). Сбор, обобщение и систематизация основных показателей, необходимых для выполнения индивидуального задания.

Этап 2. Экспериментальный этап: обработка и анализ полученной информации.

Семестры 3,5, 7

46(0) ч. Комплексное изучение и анализ научно-исследовательских методов, информационно-методического обеспечения в организации в соответствии с индивидуальным заданием и выполнение индивидуального задания.

Заключительный этап

Семестры 3,5, 7

8(0) ч. Подготовка проекта отчета. Оформление отчета по практике, подготовка к его защите

БРС

| Семестр | Контрольные точки | Баллы |
|---------|---|-------------------------------|
| 4 | Текущий контроль в разделе «Этап 1. Подготовительный этап» | |
| | Составление плана прохождения практики | 10 |
| 4 | Текущий контроль в разделе «Этап 2. Экспериментальный этап» | |
| | Обработка полученной информации | 30 |
| | Анализ полученной информации | 20 |
| 4 | Заключительный этап | |
| | Подготовка проекта отчета | 10 |
| | Защита отчета | 20 |
| | | Итого за практику: 100 |

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся на практике По данной практике разработан фонд оценочных средств, содержащий перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

а) Основная

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16- 015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).
4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5- 00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

б) Дополнительная

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2022).

2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5- 4365-5250-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.) Skype

Личный кабинет преподавателя или студента БГУ <http://my.bsu.ru/>

Федеральное интернет-тестирование: проекты «Интернет-тренажеры в сфере профессионального образования» и «Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования»

Электронные библиотечные системы: Руконт, издательство «Лань», Консультант студента

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики__

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно- производственных работ.

Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Учебно-научные подразделения ФГБОУ ВО «БГУ» должны обеспечить рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

Для проведения практики ФГБОУ ВО «БГУ» предоставляет все необходимое материально- техническое обеспечение.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО / ФГОС СПО.

Автор (ы) Старкова И.И., Мантатова А.В.

Рабочая программа практики обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 31 августа 2021 года, протокол № 1.