

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Программа учебной практики
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ГОСТИНИЧНОМУ СЕРВИСУ
Код УМК 101327

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

1. Вид практики, способ и форма проведения практики

Вид практики **учебная**

Тип практики **практика по получению первичных профессиональных умений и навыков**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика « Учебная практика по гостиничному сервису » входит в обязательную часть Блока « Б.2 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело

направленность Гостиничная деятельность

Цель практики :

Цель практики: приобретение практических навыков профессиональной деятельности в гостиничной индустрии

Входной контроль по данной дисциплине не предусмотрен

Задачи практики :

1. Познакомить студентов с производственно-технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы.
2. Изучить функциональные обязанности работников СПиР гостиничного предприятия.
3. Получить навыки работы в СПиР гостиницы: бронирование номера; обработка заявок на бронирование; заселение гостя в номер; выселение гостя из номера; подготовка и проведение окончательных расчетов с гостями; получение отзывов гостей и др.

3. Перечень планируемых результатов обучения

В результате прохождения практики **Учебная практика по гостиничному сервису** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.4 Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Индикаторы

ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания

ПК.6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Индикаторы

ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов

4. Содержание и объем практики, формы отчетности

В процессе прохождения практики используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. Во время прохождения практики студенты осваивают навыки работы в различных должностях гостиничной сферы: администратор, портье, консьерж, guest relations manager и др.

В результате освоения дисциплины студент узнает этику делового общения, этические принципы общения; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей; коммуникативные технологии общения с гостем, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

Обучающийся будет уметь бронировать номера (места) в гостинице и вести документацию, осуществлять процедуру регистрации гостя и вселения в номер, осуществлять процедуру выписки гостя, окончательные расчеты, проводы гостей и получение отзывов, составлять отчет и передачу дел по окончании смены, предоставлять дополнительные услуги, организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; оценивать качество гостиничных услуг и качество работы персонала, анализировать потребности различных групп гостей; организовывать предоставление гостиничных услуг; выбирать и применять эффективные технологии обслуживания гостей; заполнять бланки документов и составлять отчетную документацию по приему и размещению гостей;

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	3
Объем практики (з.е.)	9
Объем практики (ак.час.)	324
Форма отчетности	Экзамен (3 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Учебная практика по гостиничному сервису		
324	Во время прохождения практики студенты изучают нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; осваивают навыки работы в различных должностях СПиР.	Учебная практика по гостиничному сервису проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ. Частично занятия проводятся в Учебно-тренинговом центре (лаборатории) профессионального гостеприимства

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Нормативно-правовое обеспечение гостиничного предприятия		
126	<p>Изучение действующих стандартов, применяемых в отелях. Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы. Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы. Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы. Изучить внутренние стандарты и регламенты оказания услуг в гостинице. Изучить структуру соподчинения работников гостиниц. Изучить должностные обязанности работников гостиницы</p>	<p>Учебная практика по гостиничному сервису проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ. Частично занятия проводятся в Учебно-тренинговом центре (лаборатории) профессионального гостеприимства</p>
Функциональные обязанности сотрудников СПиР: организация и выполнение		
196	<p>Знакомство с формами работы службы бронирования. Этапы и виды бронирования. Прием и обработка заявок на бронирование номеров. Назначение номера. Оформление бронирования в соответствии с требованиями нормативных актов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 2 Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы 3 Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха 4 Использование этики делового общения 5 Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы 6 Самостоятельно произвести регистрацию и заселение гостя в номер 7 Самостоятельно произвести процедуру выписки гостя и выселения из номера 8 Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия. 9 Самостоятельно оформить документы по окончании смены и при передаче смены коллеге 	<p>Учебная практика по гостиничному сервису проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ. Частично занятия проводятся в Учебно-тренинговом центре (лаборатории) профессионального гостеприимства</p> <p>Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.</p>

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/85432.html>

Дополнительная

1. Джум Т. А., Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии общественного питания"/Т. А. Джум, Н. И. Денисова.-Москва:Магистр,2012, ISBN 978-5-9776-0176-4.-3982.-Библиогр.: с. 355-356

6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики

Для проведения практики использование ресурсов сети «Интернет» не предусмотрено.

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Образовательный процесс по практике **Учебная практика по гостиничному сервису** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Образовательный процесс по производственной (технологической) практике предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Лицензионное программное обеспечение (возможна демо- или студенческая версия) по направлениям:

- бронирования (в том числе глобальная система бронирования) и резервирования,
- автоматизированная система управления гостиницей (Frontdesk24),
- автоматизированная система взаимоотношений с потребителями (CRM Frontdesk24)
- система статистического анализа данных и моделирования экономических процессов (Frontdesk24),
- система управления бизнес-процессами (Frontdesk24),
- система автоматизации офисной работы и электронного документооборота.

2. Программное обеспечение общего и профессионального назначения, справочно-правовые системы «Гарант» и «КонсультантПлюс»;

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения Производственной практики по гостиничному сервису необходимо наличие Учебно-тренингового гостиничного центра (лаборатории) (зданий и помещений, находящихся у ПГНИУ на правах оперативного управления, аренды, оформленных в соответствии с действующими требованиями), оснащенного:

- б) Стойка администратора (службы приема и размещения) с оборудованным рабочим местом (автоматизированное рабочее место работника службы приема и размещения, программное обеспечение профессионального назначения (компьютерные, телекоммуникационные средства обучения);
- г) Учебное помещение для группы 10-12 человек (с возможностью использования для учебных занятий, проведения круглых столов, совещаний, и др.)

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными

компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. Методические указания для обучающихся по прохождению практики

Организация образовательного процесса по Учебной практике по гостиничному сервису осуществляется по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность) в соответствии с: рабочим учебным планом; основной образовательной программой; расписанием занятий; требованиями к результатам освоения практики (компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям).

Медицинский допуск для прохождения практики не требуется. Практика проходит на территории ПГНИУ в Учебно-тренинговом гостиничном центре (Учебная гостиница).

Студент должен лично присутствовать на инструктаже по технике безопасности при прохождении практики до выхода на практику (с обязательной отметкой в журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики) и инструктаже о правилах поведения на объектах посещения во время практики от непосредственного руководителя.

В процессе прохождения практики используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Во время прохождения практики студенты осваивают навыки работы в различных должностях гостиничной сферы: горничная, дежурный по этажу, администратор, портье, менеджер службы, руководитель смены и др.

В рамках программы практики организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

**Планируемые результаты обучения по практике для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.4

Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p>Предоставляет гостинично-ресторанный продукт потребителям, в соответствии с их требованиями.</p>	<p>Неудовлетворительно Неуверенно демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, неуверенно ведет себя в коммуникации с гостями. Затрудняется анализировать потребности различных групп гостей. Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов СПиР требованиям государственных и внутренних нормативных актов (при этом допускает 3 - 6 несущественных ошибок и 1-2 существенные).</p> <p>Удовлетворительно Демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, неуверенно ведет себя в коммуникации с гостями. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг (при этом допускает 3 - 6 несущественных ошибок и 1-2 существенные). Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов СПиР требованиям государственных и внутренних нормативных актов.</p> <p>Хорошо Демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, а также знание этики делового общения, этических принципов коммуникации с гостями. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг (при этом допускает 1-3 несущественных ошибки). Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов СПиР требованиям государственных и внутренних нормативных актов.</p> <p>Отлично Уверенно демонстрирует знания сервисных</p>

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>процессов на различных этапах гостевого цикла, а также знание этики делового общения, этических принципов коммуникации с гостями. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг. Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов СПиР требованиям государственных и внутренних нормативных актов. Предлагает мероприятия по устранению выявленных несоответствий.</p>
--	--	--

ПК.6

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Выполняет функциональные обязанности сотрудника СПиР с учетом требований действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Неудовлетворительно Неуверенно ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, затрудняется применять в выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию (при этом совершает более 6 несущественных и более 3-х существенных ошибок)</p> <p>Удовлетворительно Ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, затрудняется применять в выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию в соответствии со стандартами гостиницы (при этом совершает 3 - 6 несущественных и 2-3 существенных ошибок).</p> <p>Хорошо Демонстрирует знания правовых, технических и организационных основ гостиничной деятельности. Хорошо ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, применяет при выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию (при этом совершает 1 - 3 несущественных ошибок).</p> <p>Отлично Уверенно демонстрирует знания правовых, технических и организационных основ гостиничной деятельности. Хорошо ориентируется в нормативной документации,</p>

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, применяет при выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию, используя основные программные продукты в сфере гостеприимства.</p>
--	--	---

Оценочные средства

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Защищаемое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :
время отводимое на доклад 1

Показатели оценивания

<p>Ставится студенту при нарушении сроков сдачи отчета по производственной практике. Отсутствуют подтверждающие документы с места практики. Отчет выполнен небрежно и содержит только описательную часть и не отвечает требованиям методических указаний.</p>	Неудовлетворительно
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия; - дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сдан с нарушением даты указанной в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Отчет содержит: -как минимум три требования к содержанию; -недочеты в оформлении и содержании; -стилистические, грамматические и орфографические ошибки.</p>	Удовлетворительно
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия; -дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом</p>	Хорошо

<p>по работе на практике. Все пункты отчета выполнены. Есть несущественные недочеты в оформлении и содержании представленного отчета.</p>	<p>Хорошо</p>
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики, что должно быть подтверждено:</p> <ul style="list-style-type: none">-характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия;- дневником, заполненным и подписанным руководителем практики;-отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями методических указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Все пункты отчета выполнены.	<p>Отлично</p>