

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



Директор филиала  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
в г. Махачкале  
Ханбабаева З.М.

«30» 08 2017 г

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ  
основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**Квалификация: менеджер**

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по производственной практике по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», который является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Производственная практика по специальности способствует формированию умений, приобретению первоначального практического опыта по специальности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- изучения функций администратора гостиницы;
- разработки стандартов ;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации работы администратора гостиницы;
- работы в должности администратора.

**уметь:**

- анализировать ошибки в работе и своевременно устранять их;
- не допускать конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов;
- своевременно, качественно обслуживать клиентов;
- собирать и анализировать информацию о текущем состоянии дел за рабочую смену.

**знать:**

- правила обслуживания клиентов;
- особенности предоставления услуг в гостинице;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта;

- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих и должностям служащих».

Продолжительность практики составляет – 72 часа или 2 недели.

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания.

В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от колледжа.

### **ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ**

Производственная практика ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» проводится на базе средств размещения города Махачкалы на основании договоров о прохождении практик и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету. За каждым студентом закрепляется руководитель практики от филиала. Местами прохождения данного вида практики являются:

- гостиница «Ак-гель» (г. Махачкала);
- гостиница «Адмирал» (г. Махачкала).
- гостиница «Усадьба» (г. Махачкала)
- гостиница «Абу-Даги» (г. Махачкала);

Руководитель практики от колледжа выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания

и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

*При прохождении практики студент обязан:*

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
- полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- выполнять задания руководителя практики и предприятия, связанные с основной деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;
- своевременно сдать руководителю практики от колледжа, правильно оформленные дневник и отчет на проверку;
- составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта).
- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

- уметь принимать, регистрировать и размещать гостей
- уметь предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- уметь принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
- владеть навыками обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

- уметь производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
- владеть навыками координации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены
- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- уметь организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- уметь принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- уметь осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- владеть навыками использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- уметь работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- владеть навыками самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- уметь ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
- уметь исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

## **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

#### Критерии оценки:

Оценка	Критерии
<b>5 (отлично)</b>	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
<b>4 (хорошо)</b>	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются незначительные и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
<b>3 (удовл.)</b>	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратно. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
<b>2 (неуд.)</b>	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратно. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

### **ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ МДК 05.01**

1. Прием, регистрация и размещение гостей
2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах

3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
6. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
7. Изучить особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.
8. Составить отчет по производственной практике

### **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчет, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчете должны быть представлены текст самого задания и ответ на него. Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение);
- Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение);
- Содержание – 1 стр.;
- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;
- Список использованных источников – 1 стр.;

К отчету должен быть приложен Отзыв-характеристика на студента (с указанием рекомендованной оценки по итогам практики, с подписью и печатью руководителя практики от организации);

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования: - поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм; - шрифт размером 14 Times New Roman; - межстрочный интервал – полуторный; - отступ красной строки – 1,25; - выравнивание основного текста по ширине.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная литература:

- Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. 2014
- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.:Инфра-М, Форум.2013
- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Организация гостиничного дела:-М.:КНОРУС,2016.-192
- Зайцева Н. А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=406091>
- Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>
- Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
- Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585>

### Дополнительная литература:

- Н.Ю. Арбузова Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2013,220с.
- Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>



**Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

**Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«ОТЕЛЬ»

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- [www.znanium.com](http://www.znanium.com) – электронно-библиотечная система
- [www.e-library.ru](http://www.e-library.ru) – научная электронная библиотека

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

**ОТЧЕТ**

**о прохождении производственной практики  
по профессиональному модулю 05 «Выполнение работ по  
одной или нескольким профессиям рабочих, должностям  
служащих»**

**МДК 05.01. «Технология выполнения работ по профессии  
администратор гостиницы»**

студента 2 курса

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Фамилия

Имя

Отчество

Место прохождения практики

Период прохождения практики:

Руководитель  
практики от филиала

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

**Д Н Е В Н И К**  
**прохождения производственной практики**  
**по профессиональному модулю 05 «Выполнение работ по**  
**одной или нескольким профессиям рабочих, должностям**  
**служащих»**  
**МДК 05.01. «Технология выполнения работ по профессии**  
**администратор гостиницы»**

Студент:

специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Курс: 2

Руководитель практики

**2017г.**

**УЧЕТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА В  
СООТВЕТСТВИИ С КАЛЕНДАРНЫМ ПЛАНом,  
ПРОГРАММОЙ И ЗАДАНИЕМ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ  
ПРАКТИКИ**

<b>Дата</b>	<b>Рабочие записи</b>

