

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



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

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 03 «Обслуживание гостей в процессе проживания», 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, приобретение первоначального практического опыта по специальности.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт**:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- *выбора экскурсионных услуг для конкретного клиента;*
- *выбора анимационной программы для группы гостей, VIP-гостей и пр.*

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **уметь**:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;
- обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

- *разрабатывать и проводить экскурсию;*

- *разрабатывать и проводить анимационную программу.*

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **знать**:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- 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;
- *основы методики разработки и проведения экскурсии;*
- *методику, особенности разработки и формы осуществления анимационной программы.*

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Продолжительность практики составляет – 126 часов или 3,5 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 (по профилю специальности) ПМ.03 «Организация обслуживания в процессе проживания) 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 «Усадьба» ( 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:

- навыками организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- навыками организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
- умение вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- умение создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
- навыки работы в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- навыки понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- навыками организации собственной деятельности, 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;
- уметь использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;
- уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- уметь ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

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

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе

наблюдения, а также по итогам выполнения обучающимися заданий.

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 представляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

| Оценка                 | Критерии  |
|------------------------|---|
| <b>5<br/>(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<br/>(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 неаккуратное. 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.

## **ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ**

### **Задание 1.**

Проконтролируйте работу горничных, составьте поэтапный график уборки номеров, последовательность оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.

### **Задание 2.**

«Сервируйте» тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE», опишите последовательность предоставления данной услуги.

### **Задание 3.**

Заполните акты о порче имущества гостиницы за весь период практики.

### **Задание 4.**

Оформите документацию по учету оборудования гостиничного предприятия ( формы ИНВ 3, ИНВ19, акт на списание).

### **Задание 5.**

Сделайте анализ услуг хранения вещей и ценностей проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

### **Задание 6.**

Составьте список экскурсионных объектов, которые могут быть предложены гостям гостиничного предприятия с учетом месторасположения гостиницы и основного контингента гостей.

### **Задание 7.**

Составьте экскурсионную программу, разработанную для гостей гостиничного предприятия.

### **Задание 8.**

Составьте анимационную программу, разработанную для VIP-клиентов гостиничного предприятия.

### **Задание 9.**

Составьте отчет по производственной практике.

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

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

В текстовом отчёте должны быть представлены текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение 1);
- Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение 2);
- Содержание – 1 стр.;
- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;
- Список использованных источников – 1 стр.;
- Приложение.

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

### Основные источники:

- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов.М.:Инфра-М, Форум.2013
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014
- Корнеев Н.В. и др. Технология гостиничного сервиса.- М.:Академия.2014

Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: «Издательский центр Академия», 2013, 220 с.

- Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

- Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

### Дополнительная литература:

- Грачева О.Ю. и др. Организация туристского бизнеса М.:Альфа –М.; ИНФРА.2013
- Дж.Уокер. Управление гостеприимством/ Пер. с англ. М.- ЮНИТИ -ДАНА, 2013-735с.
- Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА,2013,755с.

- Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=320585>

- Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик; пер. с польск. [И. Д. Рудинского]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 495 с.

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=395106>

### **Газеты:**

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

### **Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

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 03**  
**«Организация обслуживания гостей в процессе**  
**проживания»**  
**МДК 03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе**  
**проживания»**

студента 3 курса

специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Фамилия

Имя

Отчество

Место прохождения практики

Период прохождения практики:

Руководитель  
практики от филиала

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

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 03**  
**«Организация обслуживания гостей в процессе**  
**проживания»**  
**МДК 03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе**  
**проживания»**

Студент:

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Курс: 3

Руководитель практики

•

**2017 г.**

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

| Дата | Рабочие записи |
|------|----------------|
|      |                |
|      |                |
|      |                |
|      |                |
|      |                |
|      |                |
|      |                |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

