

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 УЧЕБНОЙ 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	<i>Темирбекова А.З.</i>	Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель	<i>Темирбекова А.З.</i>	Темирбекова А.З.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по учебной 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».

Учебная практика по специальности способствует формированию умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности.

В результате освоения учебной 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 учебной 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 учебной 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.*

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

Продолжительность практики составляет – 36 часов или 1 неделя.

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

Учебная 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 учебной 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
5 (отлично)	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.
4 (хорошо)	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.
3 (удовл.)	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.
2 (неуд.)	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

Составьте анализ хозяйственной службы предприятия, который должен включать количество персонала, объемы выполняемых работ, состав дополнительных услуг, предоставляемых персоналом хозяйственной службы. Сделайте вывод об организации работы персонала и внесите оригинальные предложения по совершенствованию хозяйственной службы предприятия.

Составьте отчет по учебной 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 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 учебной 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 учебной 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

