


**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»  
Факультет среднего профессионального образования**

Утверждаю:  
проректор по учебно-методической работе

  
\_\_\_\_\_ **Н.Н. Лагуева**  
« 31 » \_\_\_\_\_ августа \_\_\_\_\_ 2015г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**производственной практики**

**Профессионального модуля ПМ. 03**

**«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

**(базовый уровень подготовки)**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

**квалификация «Менеджер»**

г. Химки, микр. Сходня, 2015 г.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Декан факультета СПО

Г.И.Зорина  
«28» августа 2015г.

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В.Гаврилова  
«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П.Потапова  
«28» августа 2015г.

Составитель (автор):

Баякаева А.Б., гл. специалист по практике факультета СПО.

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "ВнеОТНА"

(название предприятия)

Начальник Управления набора персонала

(должность)

Варшавский Д.В.

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ИП. Арашова Елена Шариповна

(название предприятия)

Директор - Управляющая компания "Мария"

(должность)

Арашова Анна Константиновна

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "ВнеОТНА"

(название предприятия)

Директор по персоналу

(должность)

Фридрих Д.В.

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

Комплекс строит. завидов

(название предприятия)

Специальное управление

(должность)

управления персоналом

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модерн"

(название предприятия)

Персональный директор

(должность)

Михайлов М.А.

(ФИО)

(подпись)

МП



## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>	<b>14</b>
<b>6. ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>26</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ).

Программа производственной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Рабочая программа производственной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Результатом прохождения производственной практики по профессиональному модулю является:

### **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;

### **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, туристско-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;

**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;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
  - 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.

*1.2. Количество недель (часов) на освоение программы производственной практики:*

Всего 1 неделя, 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.



2) профессиональных компетенций (ПК):

<b>Вид профессиональной деятельности</b>	<b>Код</b>	<b>Наименование результатов практики</b>
<p>ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Таблица №1

<b>Коды формируемых компетенций</b>	<b>Наименование профессионального модуля</b>	<b>Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)</b>	<b>Сроки проведения</b>
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПМ.03  Организация обслуживания гостей  в процессе проживания	36 часов	с 14 декабря по 20 декабря 2015г.

Таблица №2

Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК						Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
			Максимальная учебная нагрузка и практика	Обязательная аудиторная нагрузка							
				Всего часов	в том числе			Курсовые работы (проекты)			
					Теоретические занятия	Лабораторные работы	Практические занятия				
	III	5	354	188	69	-	99	20	94	36	36
<b>Всего</b>			<b>354</b>	<b>188</b>	<b>69</b>	<b>-</b>	<b>99</b>	<b>20</b>	<b>94</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

Таблица №3

№	Виды работ	Обязательная аудиторная учебная нагрузка	Учебная практика
1.1.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	10	2
1.2.	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.	24	8
1.3.	Организация работы прачечной и химчистки.	12	2
1.4.	Организация предоставления услуг в процессе проживания.	40	2
2.1.	Организация питания в гостинице гостиницы.	16	2
2.2.	Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах.	16	4
2.3.	Предоставление услуг питания в гостиничных номерах.	14	2
3.1.	Учет материальных ценностей.	18	4
4.1.	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	38	10
	<b>Всего:</b>	<b>188</b>	<b>36</b>

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК – дифференцированный зачет, ПМ – экзамен (квалификационный).

### **3.2.Содержание учебной практики**

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Отработка приемов организации рабочего места административно-хозяйственной службы гостиницы.</li> </ul>	
		Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</li> <li>➤ Составление и обработка необходимой документации по организационно-управленческой структуре административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роли и значение в деятельности гостиничного предприятия.</li> <li>➤ Отработка навыков общения с потребителем .</li> </ul>	
		Организация работы прачечной и химчистки	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.</li> <li>➤ Применение профессиональных программ для технологии работы АХС гостиницы</li> </ul>	
		Организация предоставления услуг в процессе проживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Проведение работ по оформлению технологии работы поэтажного персонала.</li> <li>➤ Отработка навыков организации и технологии обслуживания питанием иностранных граждан в гостиничном комплексе.</li> </ul>	
<b>Итого:</b>				<b>36</b>
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах.	Организация питания в гостинице.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Отработка навыков организации и технологии обслуживания питанием иностранных граждан в гостиничном комплексе.</li> <li>➤ Осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>➤ Оформление и подготовка счетов гостей.</li> <li>➤ Осуществление сервировки столов</li> </ul>	

		Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Контроль за организацией поставки и хранением сырья.</li> <li>➤ Отработка навыков формирования сети.</li> <li>➤ Отработка навыков работы с информационной базой данных о питании гостей в гостинице.</li> </ul>	
		Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Отработка взаимодействия службы организации питания в гостиницах с другими отделами.</li> <li>➤ Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков</li> <li>➤ Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> </ul>	
			<b>Итого:</b>	<b>36</b>
<b>МДК 03.</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания	<b>Раздел 3.</b> Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Учет материальных ценностей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Оформление документов по инвентаризации. Оформление журнала хозяйственных операций по основным средствам.</li> <li>➤ Оформление актов на проживающих, за утерянную или испорченную гостиничную собственность</li> <li>➤ Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</li> <li>➤ Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей.</li> <li>➤ Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</li> </ul>	
			<b>Итого:</b>	<b>18</b>
<b>МДК 03.</b> Организация обслуживания гостей в	<b>Раздел 4.</b> Обеспечение сохранности вещей и	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Поиск информации об источниках угроз для гостей. Поиск информации об источниках угроз для персонала гостиницы. Разработка алгоритма создания системы безопасности в гостинице.</li> <li>➤ Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и</li> </ul>	

процессе проживания	ценности проживающих.		<p>депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>➤ Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения.</li> </ul> <p><b>Итого:</b></p>	<b>18</b>
<b>ВСЕГО:</b>				<b>108</b>

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

*Реализация программы модуля предполагает наличие учебных аудиторий:*

1. иностранного языка;
2. правового и документационного обеспечения управления;
3. инженерных систем гостиницы и охраны труда;
4. безопасности жизнедеятельности.

*Тренинговые кабинеты:*

1. информатики и информационно-коммуникационных технологий;
2. гостиничный номер.
3. Рабочие места по количеству обучающихся

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест,
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

*Технические средства обучения:*

- телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

*Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:*

- Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

*Перечень средств обучения:*



- Компьютеры, видеомагнитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

*Гостиничный номер:*

*Перечень средств обучения:*

- компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

*Технические средства обучения:* мультимедийное оборудование, ПК

#### **4.2. Общие требования к организации производственной практики обучающихся**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную производственную практику после освоения каждого раздела модуля.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на базе гостиниц являющимися социальными партнерами РМАТ к ней допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и прошедшие учебную и производственную практику по модулям: МДК 01, МДК 02 и учебную практику по модулю МДК 03

Производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается экзаменом (квалификационным).

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля Организация обслуживания гостей в процессе проживания является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

### **4.3. Информационное обеспечение**

#### ***Нормативно-правовые документы***

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015г №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25апреля

1997 г. №490 ( в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)

9. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"

10. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»

11. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.

12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);

13. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);

14. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9

15. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)

16. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

#### ***Учебники и учебные пособия:***

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011

2. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011
3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012
4. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2011
5. Ларионова Н.М. Техническое оснащение организаций общественного питания и охрана труда: учебник для СПО. – М.: Академия, 2015. – 208 с.
6. Безопасность туризма : учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.  
<http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/>
7. Организация санаторно-курортной деятельности : учебное пособие / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с. <http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/>

#### ***Периодические издания:***

1. Журнал «Отель» [www.hotelmagazine.ru](http://www.hotelmagazine.ru)
2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spst-journal.org/>
3. Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера» <http://www.sekretariat.ru/emagazinessom/>

#### ***Интернет-ресурсы***

1. [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com)
2. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
3. [www.stonef.ru/history.htm](http://www.stonef.ru/history.htm)
4. [all-hotels.ru](http://all-hotels.ru)
5. [www.amadeus.ru/](http://www.amadeus.ru/)
6. [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru)

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>▪ Оценка готовности номеров к заселению</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>▪ Точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой</li> <li>▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг.</li> <li>▪ Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,</li> <li>▪ Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции.</li> <li>▪ Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей</li> <li>▪ Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя</li> <li>▪ Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> <li>▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием</li> <li>▪ Точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA – услуг, туристско – экскурсионного обслуживания, транспортного</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>

	<p>обслуживания,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Грамотность и четкость при предоставлении телекоммуникативных услуг</li> <li>▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием</li> <li>▪ Решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей</li> </ul>	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Оценка качества предоставления услуги питания в номерах</li> <li>▪ Оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах</li> <li>▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах</li> <li>▪ Оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</li> <li>▪ Оценка качества правил сервировки столов, приемы и подача блюд и напитков</li> <li>▪ Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание</li> <li>▪ Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service).</li> <li>▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря</li> <li>▪ Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка</p>

		выполнения практического задания
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей</li> <li>▪ Оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих</li> <li>▪ Оценка грамотности и четкости по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.</li> <li>▪ способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.</li> <li>▪ наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</li> </ul>	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг.</li> <li>▪ полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи.</li> </ul>	
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства</li> <li>▪ принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг.</li> </ul>	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul>	
ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>	



ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.</li> </ul>	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</li> </ul>	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</li> <li>▪ знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов.</li> </ul>	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</li> </ul>	

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, являются:

- дневник по производственной практике.
- отчет по производственной практике, включающий в себя характеристику на обучающегося от организации, аттестационный лист обучающегося, фотографии, схемы, таблицы.

**Образовательное частное учреждение высшего образования**  
**«Российская международная академия туризма»**  
**Факультет среднего профессионального образования**

**Отчёт**

по производственной (профессиональной) практике

**ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

(базовый уровень подготовки)

***43.02.11 Гостиничный сервис***

***квалификация «Менеджер»***

Выполнил:

обучающийся группы №

---

(ФИО, подпись)

Руководитель от Организации:

---

(ФИО, общая оценка по пятибалльной системе, подпись)

Руководитель от Академии:

---

(ФИО, общая оценка по пятибалльной системе, подпись)

г. Химки, мкр. Сходня, 20\_\_ г.

## Аттестационный лист

Ф.И.О. обучающегося

проходившего производственную практику по профессиональному модулю ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания (базовый уровень) 43.02.11 Гостиничный сервис, квалификация «Менеджер» в организации

наименование организации

в объеме 36 часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики: Овладение общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями

Результаты аттестации

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения (низкий/средний/высокий)
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p><b>иметь практический опыт:</b> организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</p> <p><b>уметь:</b> 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, туристско-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;</p> <p>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;</p> <p><b>знать:</b> 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;</p>	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.		
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,		

потребителями.	виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; 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;	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	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.	

1. Мотивация обучающегося – интерес к данному конкретному виду практики, отделу, предприятию *(нужное подчеркнуть)*:

- высокий;
- средний;
- низкий.

2. Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества *(нужное подчеркнуть)*:

- высокий;
- средний;
- низкий.

3. Принятие решений в стандартных/нестандартных ситуациях и ответственность за них *(нужное подчеркнуть)*:

- высокий;
- средний;
- низкий.

4. Сформированность профессиональных умений в соответствии с профессиональными и общими компетенциями *(нужное подчеркнуть)*:

- высокий;
- средний;
- низкий.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ:**

Аттестуемый усвоил и продемонстрировал владение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями *(нужное подчеркнуть)*:

- *высокий уровень освоения*

- *средний уровень освоения*
- *низкий уровень освоения*

Руководитель от организации

---

---

(Ф.И.О., должность, подпись, печать)

---

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТ АКАДЕМИИ:**

Обучающийся усвоил и продемонстрировал владение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- *высокий уровень освоения*
- *средний уровень освоения*
- *низкий уровень освоения*

***Председатель аттестационной комиссии***  
Декан факультета СПО

Г.И. Зорина

### ***Члены аттестационной комиссии***

Зам. декана по УМР факультета СПО

Ю.В. Гаврилова

Гл. специалист по практике факультета СПО

А.Б. Баякаева

## ХАРАКТЕРИСТИКА

### на обучающегося факультета СПО РМАТ с места производственной практики

Обучающийся

\_\_\_\_\_ (ФИО полностью)

за время прохождения производственной практики показал, что:

✓ **Умеет** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ;

✓ **Знает** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ;

✓ **Имеет практический опыт** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ;

✓ **В отношении выполнения должностных инструкций и трудовых заданий проявил себя** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ .

Место проведения практики посещалось регулярно/нерегулярно (*нужное подчеркнуть*).

**Характеристика дана для предъявления на факультет СПО РМАТ.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность руководителя/наставника от организации, ФИО полностью, подпись, печать)

**Примерный перечень индивидуальных заданий по производственной практике**

**ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  
(базовый уровень)**

**специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
квалификация «Менеджер»**

1. Изучить структуру организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.
2. Провести анализ предоставления услуги питания в номерах.
3. Изучить систему заключения договоров.
4. Разобрать программу участия в заключении договоров.
5. Организовать работу контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
6. Оформить и составить различные виды заявок и бланков.
7. Провести учет и хранение отчетных данных.
8. Овладеть технологией ведения телефонных переговоров.
9. Изучить подготовку оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
10. Провести консультирование проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
11. Осуществить организацию и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
12. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для заказа.
13. Изучить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
14. Составить структуру работы данной службы.
15. Овладеть стандартами качества обслуживания.
16. Провести сравнительный анализ организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих.
17. Рассмотреть виды информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
18. Составить алгоритм контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
19. Изучить контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
20. Проработать правила заполнения бланков для индивидуальных, компаний.
21. Рассмотреть особенности и методы оформления и подготовки счетов гостей и производить расчеты с ними.
22. Составить алгоритм правил укомплектовки сервировочной тележки room-service.
23. Произвести сервировку столов различными методами.
24. Раскрыть суть правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
25. Провести сравнительный анализ состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса организации обслуживания гостей в процессе проживания.
26. Осуществить различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.

27. Провести инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнить инвентаризационные ведомости.
28. Составить акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним.
29. Составить необходимую документацию по предоставлению услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
30. Обработать необходимую документацию по порядку организации уборки номеров и требований к качеству проведения уборочных работ.
31. Составить алгоритм действий правил 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.
32. Изучить виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.
33. Изучить порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов.
34. Изучить принципы и технологии организации досуга и отдыха.
35. Изучить порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.
36. Изучить правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
37. Изучить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
38. Изучить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
39. Изучить правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
40. Изучить особенности обслуживания room-service.
41. Изучить правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.
42. Изучить правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.
43. Изучить правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.
44. Изучить правила обращения с магнитными ключами.
45. Изучить правила организации хранения ценностей проживающих.
46. Изучить правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.
47. Изучить правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.