

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

Утверждаю:  
проректор по учебно-методической работе

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной 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 учебной практики профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности 43.02.11 **Гостиничный сервис** и предназначена для обучения обучающихся 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 Г.И. Зорина

«28» августа 2015г.

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В. Гаврилова Ю.В. Гаврилова

«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П. Потапова Н.П. Потапова

«28» августа 2015г

Составитель (автор):

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

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "Вилочка"

(название предприятия)

Исполнительный директор по персоналу

(должность)

Розинкина И.В.

(ФИО)



СОГЛАСОВАНО:

ИП Арашова Анна Игоревна

(название предприятия)

Директор - Управляющая компания

(должность)

Арашова Анна Игоревна

(ФИО)



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Витасон"

(название предприятия)

Директор по персоналу

(должность)

Тришва С.В.

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

Комплекс "Заведово"

(название предприятия)

Специальный отдел по управлению персоналом

(должность)

Иванова И.И.

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модом"

(название предприятия)

Генеральный директор

(должность)

Хасанов Р.А.

(ФИО)

(подпись)

МП



## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ 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>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Программа учебной 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 учебной 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 **«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной и производственной практики по профессиональному модулю 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;

### *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
-

## 1.2. Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики:

Всего - 1 неделя, 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной 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 задания.
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):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Таблица №1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях,	Сроки проведения
------------------------------	---------------------------------------	---	------------------



		<b>часах)</b>	
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	ПМ. 03  Организация обслуживания гостей  в процессе проживания	36 часов	с 07 декабря по 13 декабря 2015г.

Таблица №2

рный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК		работа обучающихся	Практика
			нагрузка и практика	Обязательная аудиторная нагрузка		
				в том числе		

				<b>Всего часов</b>	<b>Теоретические занятия</b>	<b>Лабораторные работы</b>	<b>Практические занятия</b>	<b>Курсовые работы (проекты)</b>		<b>Учебная, для СПО</b>	<b>Производственная по модулю</b>
	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

<b>№</b>	<b>Виды работ</b>	<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	<b>Учебная практика</b>
1.1.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	10	12
1.2.	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.	24	
1.3.	Организация работы прачечной и химчистки.	12	
1.4.	Организация предоставления услуг в процессе проживания.	40	
2.1.	Организация питания в гостинице.	16	12
2.2.	Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах.	16	
2.3.	Предоставление услуг питания в гостиничных номерах.	14	
3.1.	Учет материальных ценностей.	18	6
4.1.	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	38	6
	<b>Всего:</b>	<b>188</b>	<b>36</b>

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК – дифференцированный зачет, ПМ.03 – 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> <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 поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц		
		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>12</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>➤ Оформление и подготовка счетов гостей.</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>➤ Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> </ul>	
			<b>Итого:</b>	<b>12</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> </ul>	
			<b>Итого:</b>	<b>6</b>
<b>МДК 03.</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания	<b>Раздел 4.</b> Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	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> </ul>	
			<b>Итого:</b>	<b>6</b>
<b>ВСЕГО:</b>				<b>36</b>

## 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение

*Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных аудиторий:*

- **кабинет** Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;

- **лаборатория** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

- **тренинговый кабинет**

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:*

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- видеофильмы по темам.

*Технические средства обучения:*

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютер.

*Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:*

- посадочные места по количеству обучающихся;

- компьютеризированное рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия.

*Технические средства обучения:*

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

*Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:*

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическую телефонную станцию;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойку для хранения ключей;
- стойку регистрации и выписки гостей;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности.

#### **4.1. Общие требования к организации учебной практики обучающихся**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебном кабинете «Служба приема, размещения и выписки гостей».

Учебная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 03.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля ПМ.03 завершается экзаменом (квалификационным).

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля ПМ.03 «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 (горничная)».



## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ 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 обслуживания,</li> <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</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. Экспертная оценка на практическом занятии Экспертная оценка выполнения практического задания</p>

	личными вещами гостей	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<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 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service).</li> </ul> </li> <li>- Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. Экспертная оценка на практическом занятии Экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<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> <li>-</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. Экспертная оценка на практическом занятии Экспертная оценка 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</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью

	вещей проживающих	обучающегося на учебной и производственной практике. Экспертная оценка на практическом занятии Экспертная оценка выполнения практического задания
--	-------------------	---

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных

<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;</p>	<p>занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения задания.</p>	<p>- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</p>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</p>	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. -знать и применять нормативные документы к качеству и объему услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания различных типов и классов. -соблюдать действующие федеральные законы, регламентирующие требования к качеству продукции и услуг.</p>	

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающим практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, является отчет по учебной практике.