



Забайкальский институт  
предпринимательства



**СИБУПК**

автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»  
Забайкальский институт предпринимательства

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по учебно-  
методической и воспитательной работе

Е.М. Попова

«25» мая 2022 г.

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю  
**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

по программе базовой подготовки

по специальности  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

Квалификация выпускника: Менеджер

Чита  
2022

Рабочая учебная программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «07» мая 2014 г. № 475.

**СОСТАВИТЕЛЬ:** А.М. Юмцунова, канд.социол.наук, преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

**РЕЦЕНЗЕНТ:** С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

### СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор «23Хостелс.ру»

А.Л. ТАЙМАНОВ

« 21 » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Директор ЕРК «Панама Сити Голд»

Л. Н. ДУБОВИК

« 21 » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Зав.сектором учебной работы

Т.С. АВЕРЯЧКИНА

« 25 » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Рабочая учебная программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол от 25.05.2022 г., № 9.

Заведующий кафедрой  
социально-культурного  
сервиса и туризма

С.В. Андреева

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

**Цель учебной практики по профессиональному модулю**  
Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленных на освоение вида деятельности 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, способствующих формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

#### **Задачи учебной практики по профессиональному модулю**

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного (МДК) МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- осуществление поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности;
- самообразование;
- приобретения информации о выбранной профессии;
- развитие профессионального мышления;
- отбор необходимого материала для выполнения задания и составления отчета о прохождении учебной практики.

### 1.2. ВИД ПРАКТИКИ, ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид практики** – учебная.

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» – концентрированно – путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения производственных практик (по профилю специальности), предусмотренных ОПОП СПО.

### 1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания (З): - о выбранной профессии; Умения (У): - проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии; Практический опыт (П/О): - приобретения информации о выбранной профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания (З): - основные методы организации учебной деятельности; Умения (У): - организовывать учебную деятельность и оценивать ее результаты; Практический опыт (П/О): - организации учебной деятельности.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания (З): - о методах принятия решений в различных ситуациях; Умения (У): - принимать решения в различных ситуациях; Практический опыт (П/О): - принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания (З): - о методах поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности; Умения (У): - осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой в учебной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания (З): - о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Умения (У): - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с	Знания (З): - о принципах организации работы коллектива и

коллегами, руководством, потребителями.	команды, общения с коллегами, руководством, потребителями; Умения (У): - владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры; Практический опыт (П/О): - применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Знания (З): - о лидерских качествах; Умения (У): - принимать решения в различных учебных ситуациях; Практический опыт (П/О): - реализации ответственности в различных учебных ситуациях.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знания (З): - о методах самообразования и саморазвития; Умения (У): - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; Практический опыт (П/О): - заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Знания (З): - об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности; Умения (У): - использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности; Практический опыт (П/О): - ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Знания (З): – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – 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; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных

	<p>помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>– оформлять документы при приемке номеров и переводе гостя из одного номера в другой;</li> <li>– организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стрике и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</li> <li>– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила сервировки столов; приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>– особенности обслуживания room-service;</li> <li>– правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>– правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;</li> <li>– осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками предоставления услуги питания в номерах.</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила обращения с магнитными ключами;</li> <li>– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>– правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>– составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p>



	– навыками оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Знания (З): – 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. Умения (У): – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. Практический опыт (П/О): – навыками заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; – навыками заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

#### **1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

#### **1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» проводится у обучающихся на базе основного общего образования (срок обучения 2 года 10 месяцев) на 3 курсе в 5 семестре в течении 1 недели; у обучающихся на базе общего среднего образования (срок обучения 1 год 10 месяцев) – на 2 курсе в 3 семестре в течении 1 недели.

Учебная практика проходит на базе специализированных тренинговых кабинетов.

### **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис* и учебному плану составляет 1 неделю (36 часов).

#### **2.2. СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
1	Подготовительный этап	– Инструктаж по технике безопасности. – Вводное занятие.
2	Основной этап:	1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. 2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
3	Этап обработки и анализа информации	– Обработка и анализ полученного профессионального опыта; – Поиск дополнительного материала по темам учебной практики
4	Этап подготовки отчета	– Написание и оформление отчета по практике с использованием информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

### РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ И ОТЧЕТНОСТИ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» обучающийся обязан предоставить следующие документы:

- Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 1);
- Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2);
- Дневник прохождения практики.
- Отчет о прохождении учебной практики, выполненный в соответствии с заданием.

#### 3.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики (Приложение 3);
- Задание на учебную практику (Приложение 4)



- Содержание (Приложение 5);
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- Заключение;
- Список использованных источников;
- Приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «Содержание» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Структурное построение основной части Отчета о прохождении учебной практики включает в себя разделы, название и содержание которых представлено в таблице 1.

Таблица 1

Содержание основной части Отчета по учебной практике

№ п/п	Название разделов и подразделов основной части Отчета	Краткое описание содержания
1.	1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1. Описание организационной структуры и должностных обязанностей сотрудников хозяйственной службы (на выбор). 2. Составить технологическую схему действий горничной в процессе рабочего дня. 3. Описать последовательность различных видов уборки в номере: текущей генеральной. 4. Рассмотреть требования к технике безопасности при пользовании уборочными механизмами и инвентарем; производственной санитарии и гигиене.
2.	2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	1. Описание организационной структуры и должностных обязанностей сотрудников службы room - service (на выбор менеджера службы room - service, супервайзеров мини-бара и службы room - service, сотрудников мини-бара, официантов отдела room - service). 2. Составить сообщение о видах мини-баров и

		ассортименте их продукции. 3. Осуществить расчет за использованную продукцию из мини-бара. 4. Составить меню завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский. 5. Составить схему технологического процесса предоставления услуги room – service.
3.	3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	1. Составить характеристику номерного фонда гостиницы г. Читы (на выбор): нормы площади, оборудование, требования к интерьеру. 2. Разработать раздел должностной инструкции работников хозяйственной службы об обеспечении ими сохранности оборудования и инвентаря номеров. 3. Составить инвентаризационную ведомость по учету оборудования и инвентаря стандартного номера гостиницы.
4.	4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	1. Описать способы хранения вещей в гостинице 2. Описать технологический процесс обнаружения порчи имущества гостем в номере и пути решения этой проблемы 3. Заполнить акт на проживающего при порче или утере имущества гостиницы и внести его в счет гостя.

В Заключении Отчета должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики. В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля и руководителем учебной практики, так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

Оптимальный объем Отчета по учебной практике – 15-20 страниц машинописного текста. Текст Отчета по практике печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны шрифтом TimesNewRoman размером 14 кеглей (через 1,5 интервала) с оставлением полей: слева – 30 мм, сверху – 25 мм, справа – 10 мм, снизу – 25 мм. Расстановка переносов – автоматически, абзац – 1,25.

В работе используется сквозная нумерация страниц. На первой странице (титульном листе) и на оглавлении (содержании) работы номер не ставится. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре вверху страницы. Каждая глава, а также введение, заключение, приложения начинаются с новой страницы.

Отчет по практике должен содержать ответы на все вопросы программы практики и быть составленным в строгом соответствии с ней.

### **3.3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Аттестация по итогам учебной практики проводится у обучающихся: на 2-ом курсе в 4 семестре (срок обучения 2 года 10 месяцев); на 1 курсе во 2 семестре (срок обучения 1 год 10 месяцев).

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от кафедры об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с Заданием на учебную практику.

## **РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **Основная литература:**

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-

016968-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815947>

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

#### **Дополнительная литература:**

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

#### **Нормативные документы:**

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ). Система ГАРАНТ: — Режим доступа: <http://base.garant.ru/10106035/>
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". (от 4 июня 2018 г. N 149-ФЗ). — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/136248/paragraph/22509:1>
3. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70743354/#ixzz5gnq2ckhm>
4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/71216750/paragraph/1:7>

### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Адрес ресурса	Описание ресурса
<a href="http://aup.ru/">http://aup.ru/</a>	Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>	Университетская библиотека ONLINE
<a href="http://bibliofond.ru/">http://bibliofond.ru/</a>	База знаний и сборник бесплатных рефератов, курсовых, дипломных присланных авторами. База знаний предназначена для обучения самостоятельному написанию работ.
<a href="http://biblio-online.ru/">http://biblio-online.ru/</a>	Электронная библиотечная система.
<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>	Электронная библиотечная система.
<a href="http://yandex.ru/">http://yandex.ru/</a>	Поисковая система и интернет-портал.
<a href="http://wikipedia.org/">http://wikipedia.org/</a>	Свободная энциклопедия.
<a href="http://rospotrebnadzor.ru/">http://rospotrebnadzor.ru/</a>	Федеральная служба по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека.
<a href="http://spros.ru/">http://spros.ru/</a>	Поможет сориентироваться на рынке

	товаров и услуг. На сайте возможно пожаловаться на некачественный товар или услугу, заказать электронную версию журнала «СПРОС».
<a href="https://working-papers.ru/">https://working-papers.ru/</a>	Образцы и шаблоны документов.
<a href="http://google.ru/">http://google.ru/</a>	Поисковая система и интернет-портал.

#### **4.2. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиа-технология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Эдельвейс»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	www.garant.ru

#### **4.3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Специально оборудованный учебный гостиничный номер, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

### **РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### **5.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ**

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в ходе выполнения заданий обучающимся с отметкой в дневнике.

## **5.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий в соответствии с программой практики.

## **5.3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – дифференцированный зачет имеет целью – определить уровень освоения общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

В ходе дифференцированного зачета обучающийся защищает отчет по практике и отвечает на вопросы. Оценка выставляется с учетом положительного аттестационного листа по практике, наличия положительной характеристики на обучающегося в период прохождения практики.

## **5.4. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА**

1. Описать организационную структуру и содержание должностных обязанностей сотрудников хозяйственной службы (на выбор).
2. Составить технологическую схему действий горничной в процессе рабочего дня.
3. Описать последовательность различных видов уборки в номере: текущей генеральной.
4. Рассмотреть требования к технике безопасности при пользовании уборочными механизмами и инвентарем; производственной санитарии и гигиене.
5. Описание организационной структуры и должностных обязанностей сотрудников службы room - service (на выбор менеджера службы room - service, супервайзеров мини-бара и службы room - service, сотрудников мини-бара, официантов отдела room - service).
6. Составить сообщение о видах мини-баров и ассортименте их продукции.
7. Осуществить расчет за использованную продукцию из мини-бара.
8. Составить меню завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский.
9. Составить схему технологического процесса предоставления услуги room – service.
10. Составить характеристику номерного фонда гостиницы г. Читы (на выбор): нормы площади, оборудование, требования к интерьеру.



11. Разработать раздел должностной инструкции работников хозяйственной службы об обеспечении ими сохранности оборудования и инвентаря номеров.
12. Составить инвентаризационную ведомость по учету оборудования и инвентаря стандартного номера гостиницы.
13. Описать способы хранения вещей в гостинице
14. Описать технологический процесс обнаружения порчи имущества гостем в номере и пути решения \той проблемы
15. Заполнить акт на проживающего при порче или утере имущества гостиницы и внести его в счет гостя.

## **5.5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРИ ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

## РАЗДЕЛ 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Выполнение заданий практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.



Приложение 1

автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

<b>АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ</b>	
<b>ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ</b>	
_____	
(Ф.И.О. полностью)	
обучающийся(аяся) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО	
_____	
(код и наименование специальности)	
Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	
в объеме _____ часов с «___» _____ 20__ по «___» _____ 20__ года	
в организации _____.	
(наименование организации, юридический адрес)	
Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

### Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики

*В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, (выбранные позиции подчеркнуть)*

**Дополнительно об обучающемся сообщаем:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)

**Руководитель практики**

**от образовательной организации** \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О.)

автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

## ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По профессиональному модулю  
ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе  
проживания»

Место прохождения практики: ЗИП Сиб УПК

Обучающегося(ейся)\_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)

Руководитель практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, ученая степень)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты

Дата защиты \_\_\_\_\_

Чита [год]



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

### ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: *УЧЕБНАЯ*

По профессиональному модулю: ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Специальность СПО: 43.02.11. Гостиничный сервис.

Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Задание на практику:

№ п/п	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	3
2	Основной этап:	24
	1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. – Описать организационную структуру и должностные обязанности сотрудников хозяйственной службы (на выбор). – Составить технологическую схему действий горничной в процессе рабочего дня. – Описать последовательность различных видов уборки в номере: текущей генеральной. – Рассмотреть требования к технике безопасности при пользовании уборочными механизмами и инвентарем; производственной санитарии и гигиене.	6

	<p>2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Описать организационную структуру и должностные обязанности сотрудников службы room - service (на выбор менеджера службы room - service, супервайзеров мини-бара и службы room - service, сотрудников мини-бара, официантов отдела room - service).</li> <li>– Составить сообщение о видах мини-баров и ассортименте их продукции.</li> <li>– Привести пример расчета за использованную продукцию из мини-бара.</li> <li>– Составить меню завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский.</li> <li>– Составить схему технологического процесса предоставления услуги room – service.</li> </ul>	6
	<p>3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Составить характеристику номерного фонда гостиницы г. Читы (на выбор): нормы площади, оборудование, требования к интерьеру.</li> <li>– Разработать раздел должностной инструкции работников хозяйственной службы об обеспечении ими сохранности оборудования и инвентаря номеров.</li> <li>– Составить инвентаризационную ведомость по учету оборудования и инвентаря стандартного номера гостиницы.</li> </ul>	6
	<p>4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Описать способы хранения вещей в гостинице</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Описать технологический процесс обнаружения порчи имущества гостем в номере и пути решения \той проблемы</li> <li>– Заполнить акт на проживающего при порче или утере имущества гостиницы и внести его в счет гостя.</li> </ul>	6
3	Этап обработки и анализа информации по темам	6
4	Этап подготовки отчета	3

Задание выдано

Руководитель \_\_\_\_\_ практики \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ образовательной  
организации \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года \_\_\_\_\_ (подпись)

Задание получено

Обучающийся \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года \_\_\_\_\_ (подпись)



## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

**Раздел 1.** Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

**Раздел 2.** Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

**Раздел 3.** Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.

**Раздел 4.** Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Заключение

Список использованных источников

Приложения