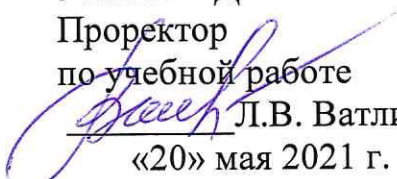




автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебной работе


Л.В. Ватлина

«20» мая 2021 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

Новосибирск
2021

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 7 мая 2014 г. № 475.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Пономарев Н.Н., канд. техн. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:


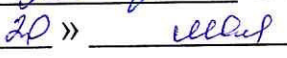
Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

СОГЛАСОВАНО
Директор ООО «Сити Отель»

Н.Н. СОСЬКОВ
«  » _____ 2021 г.

Директор ООО «Орбита»

О.А. ВЯЛКОВА
«  » _____ 2021 г.

Начальник отдела практической подготовки
и содействия трудоустройству

С.С. ДЕЙКИНА
«  » _____ 2021 г.

Рабочая учебная программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания разработана* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05.2021 г., № 10

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.Н. Осипова

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

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

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 курса (МДК) *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*;
- получение навыков организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- научить студентов организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- научить студентов вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- получение навыков обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* 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, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
 - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
 - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
 - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
 - составлять акты на списание инвентаря и оборудование 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. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – учебная, по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Способ проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания: в условиях учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

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 учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО, после освоения междисциплинарного курса.

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 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<i>Знать:</i> сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 02 Организовывать собственную деятельность, определять типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<i>Знать:</i> методы и способы выполнения профессиональных задач <i>Уметь:</i> организовывать собственную деятельность; оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач
ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<i>Знать:</i> правила поведения в стандартных и нестандартных ситуациях <i>Уметь:</i> принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<i>Знать:</i> способы реализации профессионального и личностного развития <i>Уметь:</i> осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в	<i>Знать:</i> информационно-коммуникационные технологии <i>Иметь навыки:</i> использования информационно-

профессиональной деятельности.	коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<i>Знать:</i> приемы и способы адаптации в коллективе; <i>Иметь навыки:</i> работы в коллективе и команде, общения с коллегами
ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания	<i>Знать:</i> уровень ответственности за работу членов команды <i>Уметь:</i> брать на себя ответственность за результат выполнения задания
ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<i>Знать:</i> требования к образованию и повышению квалификации <i>Уметь:</i> самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием
ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> современные технологии в профессиональной деятельности <i>Уметь:</i> адаптироваться к смене технологий в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<i>Знать:</i> - 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; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами.
	<i>Уметь:</i> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов

	<p>- принципы и технологии организации досуга и отдыха.</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.</p>
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.
	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> предоставления услуги питания в номерах.</p>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним.
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</p>
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - 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.
	<p><i>Уметь:</i> предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</p>
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.</p>

1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*.

1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* проводится у обучающихся:

- на базе среднего общего образования: для очной формы – на 2 курсе во 3 семестре, заочной формы – на 3 курсе в течение 1 недели;

- на базе основного общего образования: очной формы – на 3 курсе в 5 семестре, заочной формы – на 4 курсе в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость учебной практики

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и учебному плану составляет 1 неделю.

2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики. 2. Определение цели, задач учебной практики, получение задания на практику	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 7
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении услуги размещения 2. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении услуги по уборке номеров и служебных помещений 3. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении дополнительных услуг 4. Порядок учета оборудования и инвентаря гостиницы.	ПК 3.1, ПК 3.2; ПК 3.3, ПК 3.4

		5. Условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	
3	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета,	ОК 6, ОК 8, ОК 9
4	Этап подготовки отчета	Оформление и защита отчета	ОК 4, ОК 5

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 получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

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;
- аттестационный лист по учебной практике;

- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- 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.

Основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении услуги размещения
2. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении услуги по уборке номеров и служебных помещений
3. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении дополнительных услуг
4. Порядок учета оборудования и инвентаря гостиницы.
5. Условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Образец содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* в приложении 5.

В заключении 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

прохождении учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (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.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

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

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации 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

1.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

Основная учебная литература

1. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО - М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.
2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л. -М.: Юрайт, 2018. -332с.

Дополнительная учебная литература

4. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-
5. [Зайцева Н.А.](#) Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>
6. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.
7. Можаяева Н.Г.. Гостиничный сервис : учебник для учреждений СПО / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М. : Альфа-М:инфра-М, 2016. - 240с. - (Профиль). - Библиогр.:239 и в подстроч.примеч. - ISBN 978-5-98281-357-2. - ISBN 978-5-16-006947-0.
8. [Петрова А.М.](#) Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536889>
9. Сорокина. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / СОРОКИНА. -М.: Альфа-М: Инфра-М, 2017. -304с.

Периодические издания

Журналы:

- Гостиничное дело;
- Академия гостеприимства;
- Ресторанные ведомости.

Программное обеспечение и Интернет ресурсы

- Глобальная система распределения Travelport:
<http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel/>

- Глобальная система бронирования Sabre:
<http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia:
<http://www.amadeus.ru/>

Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

- Microsoft Power Point,
- Microsoft Windows,
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Справочно-правовая система «Гарант»
- Учебная версия АСУ Эдельвейс
- Учебная версия АСУ «Fidelio»

4.2. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Специально оборудованная учебная гостиница, тренажерный кабинет, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного тренажерного кабинета. Оборудование учебного тренажерного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);
- мультимедиа-проектор, экран.

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 виде собеседования. Отчет должен представлять собой краткие, конкретные и точные ответы на каждый пункт программы практики.

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

практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

5.2. Оценочные материалы для текущего контроля

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*:

1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.
2. Организация работы бюро регистрации.
3. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.
4. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.
5. Технология выполнения и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
6. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов.
7. Порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
8. Принципы и технологии организации досуга и отдыха.
9. Правила организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставления бизнес услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих.
10. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.
11. Технология контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
12. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
13. Порядок комплектации сервировочной тележки room-service.
14. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
15. Технология приемов подачи различных блюд и напитков, сбора использованной посуды, составление счета за обслуживание.

5.3. Критерии оценки при защите отчета по практике:

Оценка	Характеристика
Отлично	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, уровень освоения компетенций глубокий. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, соблюдены требования к внешнему

	оформлению, даны правильные ответы на вопросы.
Хорошо	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.
Удовлетворительно	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.
Неудовлетворительно	Студент не усвоил значительную часть программного материала практики, уровень освоения компетенции низкий, не ответил на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы.



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

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. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
	Подготовительный этап	6
	Основной этап: 1. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении услуги размещения 2. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении услуги по уборке номеров и служебных помещений 3. Регламент процесса «Обслуживание гостей в процессе проживания» при предоставлении дополнительных услуг.	6 6 6
	Этап обработки и анализа информации 1. Порядок учета оборудования и инвентаря гостиницы. 2. Условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	3 3
	Этап подготовки отчета	6
	Всего	36

Задание выдано

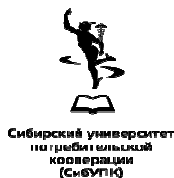
Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата «_____» _____ 20__ года _____
(подпись)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата «_____» _____ 20__ года _____
(подпись)



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(аяся) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

(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:

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	

Характеристика обучающегося по освоению профессиональных 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, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.

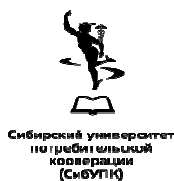
(выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

Руководитель практики
от образовательной организации _____

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)



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

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

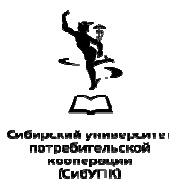
(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Новосибирск [год]



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**ИНСТРУКЦИЯ
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении
учебной практики
по профессиональному модулю ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
студентами СПО СИБУПК в организации**

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
 - находиться в помещении в верхней одежде;
 - класть одежду и сумки на столы;
 - находиться в помещении с едой и напитками;
 - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
 - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
 - передвигать компьютеры;
 - открывать системный блок;
 - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
 - соблюдать тишину и порядок;
 - выполнять все требования руководителя;
 - работать только по поручению руководителя;
 - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
 - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
 - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
 - вертикально прямая спина;
 - плечи опущены и расслаблены;
 - ноги на полу и не скрещены;
 - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
 - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен
Обучающийся _____

(Ф.И.О.)

Дата « _____ » _____ 20 ____ года

_____ (подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
2. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО И ТЕХНИЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, УБОРКЕ НОМЕРОВ И СЛУЖЕБНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПИТАНИЯ В НОМЕРАХ (ROOM-SERVICE).
4. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА ОБОРУДОВАНИЯ И ИНВЕНТАРЯ ГОСТИНИЦЫ.
5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ВЕЩЕЙ И ЦЕННОСТЕЙ ПРОЖИВАЮЩИХ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ