

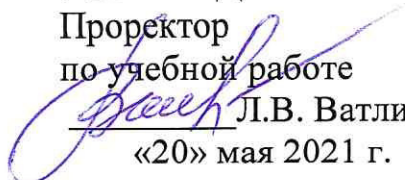


автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор

по учебной работе

  
Л.В. Ватлина

«20» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
(по профилю специальности)

---

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 производственной практики (по профилю специальности) 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

« 20 » мая 2021 г.

Директор ООО «Орбита»  
О.А. ВЯЛКОВА

« 20 » мая 2021 г.

Начальник отдела практической подготовки  
и содействия трудоустройству

С.С. ДЕЙКИНА С.С. ДЕЙКИНА

« 20 » мая 2021 г.

Рабочая учебная программа производственной практики (по профилю специальности) рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05. 2021 г., № 10

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма

Е.Н. Осипова

Е.Н. Осипова

# РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

## 1.1. Цель и задачи практики

Целью производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания* является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по обслуживанию гостей в процессе проживания по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Задачами производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю являются:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» на основе изучения деятельности конкретной организации;

- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;

- приобщение к работе в трудовом коллективе;

- развитие профессионального мышления;

- отбор необходимого материала для выполнения индивидуального задания и составления Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности);

- получение практических 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 практических навыков обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате прохождения производственной 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 – производственная (по профилю специальности).

**Форма** проведения производственной 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 и прохождения учебной практики.

## 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                            |
|---|--|
| <b>Общие компетенции</b>  |  |
| 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<br><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<br><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<br><i>Уметь:</i> осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач |
| ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии  | <i>Знать:</i> информационно-коммуникационные технологии<br><i>Иметь навыки:</i> использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной   |

|   |   |
|---|---|
| в профессиональной деятельности.  | деятельности  |
| ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями   | <i>Знать:</i> приемы и способы адаптации в коллективе;<br><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<br><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<br><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<br><i>Уметь:</i> адаптироваться к смене 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. | <i>Знать:</i><br>- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;<br>- 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;<br>- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;<br>- правила обращения с магнитными ключами.   |
|   | <i>Уметь:</i><br>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;<br>- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;<br>- 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;<br>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;<br>- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;<br>- порядок и процедуру отправки одежды в |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>стирку и чистку, и получения готовых заказов<br/>- принципы и технологии организации досуга и отдыха.</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.</p>   |
| <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> | <p><i>Знать:</i></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> </ul>   |
|   | <p><i>Уметь:</i></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><i>Иметь практический опыт:</i> предоставления услуги питания в номерах.</p>   |
| <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>   | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</li> </ul>   |
|   | <p><i>Уметь:</i></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 оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним.</li> </ul>  |
|   | <p><i>Иметь практический опыт:</i> оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</p>   |
| <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>                 | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</li> </ul> |
|   | <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**

Производственная (по профилю специальности) практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*.

#### **1.5. Место и время проведения производственной (по профилю специальности) практики**

Производственная (по профилю специальности) 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 в 3 семестре, заочной формы – на 2 курсе в течение 2 недель;
- на базе основного общего образования: очной формы – на 3 курсе в 5 семестре, заочной формы – на 4 курсе в течение 2 недель.

Производственная (по профилю специальности) практика проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, на основе договоров, заключенных между университетом и организацией на проведение производственной практики (по профилю специальности).

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иные подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

### **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **2.1. Трудоемкость производственной практики (по профилю специальности)**

Продолжительность производственной практики (по профилю специальности) 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 72 часа.

#### **2.2. Содержание этапов прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды производственной работы на практике  | Код компетенции        |
|-------|--------------------------|---|------------------------|
| 1     | Подготовительный этап    | 1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения производственной практики.<br>2. Определение цели, задач производственной практики, получение индивидуального задания | ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-7 |



|   |  |  |                                   |
|---|--|--|-----------------------------------|
| 2 | Основной этап (практическая подготовка)  | 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений<br>2. Организация предоставления услуги питания в номерах (room-service).<br>3. Организация учета оборудования и инвентаря гостиницы. | ПК-3.1, ПК-3.2;<br>ПК-3.4, ПК-3.4 |
| 3 | Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта (практическая подготовка) | Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала  | ОК-6, ОК-8,<br>ОК-9               |
| 4 | Этап подготовки отчета   | Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета  | ОК-4, ОК-5                        |

### **РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Формы документов и отчетности о прохождении производственной практики (по профилю специальности)**

При направлении на производственную практику (по профилю специальности) 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 (приложение 4);
- задание на производственную практику (по профилю специальности) (приложение 1).

В период прохождения производственной (по профилю специальности) 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 производственной практики (по профилю специальности) обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении производственной практики (по профилю специальности) ;
- аттестационный лист по производственной практике (по профилю специальности);

- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики (по профилю специальности) ;
- дневник прохождения практики.

### **3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности)**

При представлении Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности) основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности) (приложение 3);
- аттестационный лист по производственной практике (по профилю специальности) (приложение 2);
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики (по профилю специальности);
- задание на производственную практику (по профилю специальности);
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- ведение;
- основная часть Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности), при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности), на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности), 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 производственной практики (по профилю специальности), указание организации, на базе которой проходила производственная практика, краткое

описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

При прохождении производственной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

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.

Образец содержания отчета о прохождении производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания представлен 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 производственной практики (по профилю специальности). Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности) и подготовки Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности). В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем производственной 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 производственной практики (по профилю специальности). 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 производственной практики (по профилю специальности)**

Аттестация по итогам производственной практики (по профилю специальности) проводится в течение недели после окончания практики.

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

– положительного аттестационного листа по производственной (по профилю специальности) 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 производственной практики (по профилю специальности) в соответствии с заданием на производственную (по профилю специальности) практику.

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

### **4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной 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. Образовательные и другие технологии, используемые на производственной практике

| Технология           | Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем   |
|----------------------|--|
| Информационный поиск | Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru. |

|   |   |
|---|---|
| Самостоятельная научно-исследовательская работа | ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru. |
|---|---|

### **4.3. Материально-техническое обеспечение производственной практики**

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики, соответствующих действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **5.1 Текущий контроль**

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики (по профилю специальности), применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования и проверки выполнения обучающимся индивидуального задания.

Реализация программы производственной практики предполагает наличие учебного кабинета. Оборудование учебного 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.

### **5.2 Оценочные материалы для текущего контроля**

Примерные темы индивидуального задания:

1. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации.
2. Совершенствовании работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента).
3. Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ).
4. Отдых и развлечения в гостиничном сервисе.

5. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.
6. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
7. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах.
8. Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.
9. Проектирование эстетического облика современного отеля.
10. Системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность.
11. Проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности.
12. Компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
13. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса.
14. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного сервиса.
15. Особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса

### **5.3 Критерии оценки при защите отчета по практике:**

*«отлично»* - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. 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;

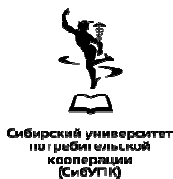
*«хорошо»* - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. 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;

*«удовлетворительно»* - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. 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;

«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.





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

**ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Вид практики: *ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)*

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. Индивидуальное Задание на практику:

| № | Виды работ (перечень заданий) на практике  | Количество часов на выполнение задания |
|---|--|--|
|   | Подготовительный этап  | 6                                      |
|   | Основной этап:<br>1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | 12                                     |
|   | 2. Организация предоставления услуги питания в номерах (room-service).   | 12                                     |
|   | 3. Организация учета оборудования и инвентаря гостиницы.   | 12                                     |
|   | 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих   | 12                                     |
|   | Этап обработки и анализа информации:<br>Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала  | 12                                     |
|   | Этап подготовки отчета   | 6                                      |
|   | Всего  | 72                                     |

Задание выдано

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

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

Задание согласовано

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКЕ**

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на \_\_\_\_\_ курсе \_\_\_\_\_ группы по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) производственную (по профилю специальности) 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 закрепления первоначального практического опыта и приобретения самостоятельного практического опыта по виду деятельности «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 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 организации

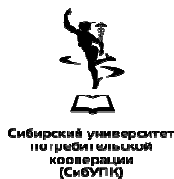
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись, заверенная печатью)

\_\_\_\_\_  
(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»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

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 \_\_\_\_\_

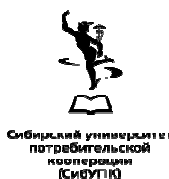
\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, ученая степень)

\_\_\_\_\_  
(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**  
**производственной практики (по профилю специальности)**  
**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 производственной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
2. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО И ТЕХНИЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ.
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