



## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики производственная  
(учебная, производственная, преддипломная)

профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

факультет туристского сервиса

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

квалификация менеджер

<b>Общая трудоемкость</b> <i>(в академических часах)</i>  <b>в т.ч. самостоятельных</b>	108 час.
<b>Форма промежуточной аттестации</b> Зачет по практике	6 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 10

Программа практики составлена на основании ФГОС СПО  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича  
на кафедре Гостиничного дела  
факультета Туризма и гостеприимства

Составитель программы практики  
И.Б. Ненашева

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела  
Протокол заседания от «30» августа 2016г. № 1  
Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## 1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

Программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

## 2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная (по профилю специальности)

Способ: выездная (на базе предприятия),

Форма проведения: в составе учебной группы

## 3. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта.

## 4. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

По виду профессиональной деятельности 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

### **владеть практическим опытом:**

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;

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 гостинцы и заполнять инвентаризационные ведомости;  
составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;  
предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать:**

порядок организации и 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 технологии организации досуга и отдыха;  
порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;  
правила проверки наличия и активирования утерянной и 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 и утере имущества гостиницы;  
правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;  
правила обращения с магнитными ключами;  
правила организации и хранения ценностей проживающих;  
правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;  
правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

## 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами обучения при прохождении практики является освоение профессиональных компетенций:

вид профессиональной деятельности	код	наименование результатов практики
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1	Умение организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.



	ПК 3.2	Способность организовывать и выполнять работу по предоставлению услуг питания (room-service).
	ПК 3.3	Умение вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
	ПК 3.4	Умение создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)		Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
		Практическая работа на производстве	Самостоятельная работа		
1.	Производственный инструктаж	3	-	ПК 1.2	Заполнение документации по ТБ
2.	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	6	3	ПК 1.1	Экспертное наблюдение и оценка за практическое задание по составлению структурной схемы административно-хозяйственной службы
3	Проведение различных видов уборочных работ. Комплектование рабочей тележки и инвентаря для работы.	12		ПК 1.1	Экспертное наблюдение
4	Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	6	6	ПК 1.2	Экспертное наблюдение и оценка за знание стандартов обслуживания
5	Изучение работы службы room-service: комплектование сервировочной тележки room-	18	6	ПК 1.2	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях



	service; осуществление сервировки столов осуществление различных приемов подачи блюд и напитков; соблюдение санитарно-гигиенические требований; сбор использованной посуды;				
7	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	12	6	ПК 1.1 ПК. 1.2	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
8	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	6	6	ПК 1.2	Экспертная оценка за оформление документации
9	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	6	3	ПК 1.3	Экспертная оценка за оформление документации
10	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения.	6	6	ПК 1.3	Экспертное наблюдение
11	Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей.	12	3		Экспертное наблюдение и оценка за качество оформления документов
12	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6	6		Экспертная оценка за оформление документации
13	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	3	3		Экспертное наблюдение
14	Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и	12	6		Экспертное наблюдение и оценка



жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества				
--	--	--	--	--

## 7. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» и его Кисловодском филиале», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия.

### 7.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики:

1. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: Инфра- М, 2011.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие– М.: Инфра- М, 2011.
4. Управление качеством в гостинице: учебное пособие /М.В. Кобяк. – М.: Инфра-М, 2015. – 512 с.
5. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – 3-е изд. – М.: Руконт, 2014. – Электронный учебник.
6. Управление качеством в гостинице: учебное пособие /С.С. Скобкин, М.В. Кобяк. – М.: Инфра-М, 2011. –312 с.
7. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Кб.
8. Маркетинг гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник.
9. Основы коммерции: учебник / Е.В. Безлипкина. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник.

Журнал «ProОтель».

Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».

Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>

Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.

Журнал «Современный Отель».

<http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса



<http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли

<http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы

<http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ

<http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес

<http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm>

<http://www.Next-Stop.ru> – спутник гостиничного бизнеса

[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru> 9. <http://www.amadeus.ru/> 10. <http://www.gaomoskva.ru>

### **7.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики**

- Fidelio7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;
- Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;
- Lodging Touch – информационная гостиничная система;

### **7.3. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики:**

Практика проводится в гостиничном комплексе или в гостинице Москвы, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. Практикантам предоставляются возможность ознакомления и работы с устройствами телекоммуникации (слаботочных систем) и инженерно-техническим оборудованием гостиничного предприятия:

- телефон;
- устройства внутренней связи;
- локальная компьютерная сеть;
- телетайп (факс);
- радиофикация гостиниц.

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

### **7.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике**

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов факультета туристского сервиса в период производственной практики по модулю ПМ.03. Изд. МГИИТ, 2014

## **8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

### **8.1. Форма отчетности по практике: зачет**





## 8.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Содержание задания, контрольные вопросы</i>	<i>Критерии оценки</i>
ПК 3.1	1.Способы входа в гостиничный номер, правила общения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей, оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой 2.Виды «комплементов» персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания 3.	Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием
ПК 3.2	1. Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах. 2.Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд 3.Требования к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды. 3. Правила и формы расчета с потребителями.	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося
ПК 3.3	1.Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы 2.Порядок проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.	Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования
ПК 3.4	1.Правила оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей 2.Какие условия создаются по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих 3.Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих 4. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих	Экспертная оценка выполнения практического задания

**Оценка «Зачтено»** выставляется в случае верного ответа на три вопроса (по одному из каждого раздела), или при незначительных недочетах при демонстрации практических навыков.

**Оценка «Не зачтено»** выставляется в случае неверных ответов на два или три вопроса.



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист **10** из **10**