

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ**  
**ГАПОУ «СКАТК» СП «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель СП «СКЛТ»

\_\_\_\_\_ Марзоев И.К.

« 31 » августа 2018г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**профессионального модуля**

**ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ**  
**ПРОЖИВАНИЯ**

**МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

**Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**Квалификация: «Менеджер»**

**г. Алагир 2018 год**

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовый уровень) среднего профессионального образования от 07.05.2014 № 475. Положением о практике обучающихся, осваивающих ОПОП СПО, утвержденного Приказом Минобрнауки РФ от 18.04. 2013 г., № 291 и примерной программой, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного автономного учреждения «Федерального института развития образования» (ФГАУ «ФИРО»). Протокол заседания Президиума Экспертного совета по профессиональному образованию при ФГАУ «ФИРО» от «07» октября 2011 г. № 5 Регистрационный номер рецензии № 334 от «20» 10 2011 г. ФГАУ «ФИРО»

Одобрено цикловой комиссией  
общепрофессиональных и специальных  
дисциплин  
Протокол № 1 от «28» августа 2018 год

Председатель \_\_\_\_\_ Зозуля Г.М.

Согласовано  
Зав. учебной частью  
30 августа 2018 года

\_\_\_\_\_ Селимов Ш.А

**Организация разработчик:** Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо - Кавказский аграрно-технологический колледж» структурное подразделение «Северо-Кавказский лесной техникум».

Разработчик: Преподаватель **Зозуля Галина Михайловна**

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>Стр.</b>
1. Паспорт программы учебной практики	4
2. Результаты освоения программы учебной практики	6
3. Структура и содержание учебной практики	7
4. Условия реализации программы учебной практики	10
5. Контроль и оценка результатов учебной практики	12

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

### **МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

#### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы.
4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**1.2. Цели и задачи учебной практики:** формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках модулей ППССЗ СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

## **Требование к результатам освоения учебной практики**

В результате прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля «**Организация обслуживания гостей в процессе проживания**» обучающихся должен **приобрести практический опыт работы:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- общения на принципах нравственности и делового этикета.

### **1.2. Количество часов на освоение программы учебной практики:**

Всего - 54 часов, в том числе:

В рамках освоения ПМ 03. 54 часа

### **1.4. Формы проведения учебной практики**

Учебная практика проводится в форме практической деятельности обучающихся под непосредственным руководством и контролем преподавателя профессионального модуля.

### **1.5. Место и время проведения учебной практики**

Учебная практика организуется и проводится в ГБОУ СПО «Северо-Кавказский лесной техникум»

Время прохождения учебной практики определяется графиком учебного процесса и расписанием занятий.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении учебной практики – 6 часов и не более 36 академических часов в неделю.

На обучающихся, проходящих учебную практику на базах практической подготовки, распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на базе практической подготовки

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</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.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала практики	Количество часов	Оборудование практики	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Тема 03.1. Организационная структура гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>		
	1   Состав и функции основных, дополнительных и вспомогательных служб.	6/6		2
<b>Тема 03.2. Деятельность службы организации номерного фонда</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>		
	1   Изучение особенностей работы службы эксплуатации номерного фонда.	6/12		2
<b>Тема 03.3. Технология уборочных работ в гостинице</b>	<b>Содержание</b>	<b>30</b>		
	1   Виды и технологии уборочных работ в гостинице.	6/18		2
	2   Оборудование и инвентарь, используемый при уборке.	6/24		2
	3   Ознакомление с характером работ по обороту постельного белья.	6/30		2
	4   Ознакомление с системой безопасности в гостинице.	6/36		2
	5   Изучение документации по ведению инвентаризационного учёта в гостинице	6/42		3
<b>Тема 03.4. Организация работы службы room- service</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>		
	1   Изучение организации работы службы room-service.	6/48		2
	2   Круглый стол по результатам деятельности студентов на учебной практике.	6/54		2
<b>Итого:</b>		<b>54</b>		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>				

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Реализация программы профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» предполагает наличие гостиничного номера

##### Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

##### Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

компьютер, проектор, сеть Интернет/Инtranет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс, наглядные пособия.

#### **УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

##### **Основные источники:**

1. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / М. А. Ёхина. - М.: Академия, 2008. - 208 с.
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учеб. для нач. проф. образования: учеб. пособие для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; ред. А. Ю. Лапина. - 6-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 208 с.
3. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студ. сред. спец. учеб. заведений / А. В. Сорокина. - М.: Альфа - М, 2009. - 304 с.
4. Белоусова, С.Н. Маркетинг : учебное пособие / С.Н. Белоусова. - изд. 6-е, доп. и пераб. - Ростов н/Д.: Феникс, 2010. - 314 с. - (СПО).
5. Герасимов, Б.И. Маркетинговые исследования рынка: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.Н. Мозгов. - М.: ФОРУМ, 2009. - 336 с.



6. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / В.А. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
7. Панкратов, Ф.Г. Основы рекламы: учебник. / Ф.Г Панкратов, Ю.К. Баженов, В.Г. Шахурин. - М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2009. - 548 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов /Н.Ю. Арбузова.- М.: Издательский центр Академия, 2009.-224с.
1. Астраханцев, О. «Эффективные прачечные при отелях: история обмана или реальная выгода?»: [беседа с директором по развитию «Сити химчистки и прачечные»/ записал Н. Каробаев] // Гостиничное дело. - 2010. - №9. - С.32-38.
2. Елканова, Д.И. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. - М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2010. - 248с.
3. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2010. -511 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) - Гостиничный комплекс и его структура.
2. <http://www.prohotel.ru>. - Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
3. <http://www.socmart.com.ua>. - Классификация гостиниц и особенности предоставления
4. гостиничных услуг.

5. <http://www.turnovosti.com.ua>. - Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса. <http://www.wise-travel.ru/news/>. - Новости туризма.
6. <http://www.news.turizm.ru/russia/>. - Рейтинг туристической привлекательности стран мира. <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы  
<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант»
7. <http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»  
<http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PR00тель для PROфессионалов гостиничного дела.
8. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России); <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР - вестник индустрии гостеприимства [www.tyumen.ru](http://www.tyumen.ru) — Тюмень: региональный интернет-ресурс. [www.w-siberia.ru](http://www.w-siberia.ru) — Туризм в Тюменской области.
9. [www.tyumen-region.ru](http://www.tyumen-region.ru).- Стратегия развития туризма на территории Тюменской области на период до 2011 гг.
10. <http://www.russiatourism.ru>- Федеральное Агентство по туризму РФ
11. <http://www.prohotel.ru/>- Портал про гостиничный бизнес
12. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>- Гостиничное дело
13. <http://www.w-siberia.ru/>- Туристические ресурсы Тюменской области
14. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
15. [www.hotelconsulting.ru](http://www.hotelconsulting.ru). Официальный сайт компании консалтинговых услуг **Hotel Consulting and Development Group**

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по видам профессиональной деятельности)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
Составить алгоритм выполнения уборки номера.	К отчету «Алгоритм выполнения уборки номера»
Составить диалог на тему «Перевод гостя в другой номер»	Конспект диалога «Перевод гостя в другой номер»
Принять участие в деловой игре «Обслуживание гостя в номере», организуемой руководителем практики.	Описание деловой игры в структуре отчета «Обслуживание гостя в номере» согласно правилам и стандартам индустрии гостеприимства
Принять участие в деловой игре «Сервировка стола», организуемой руководителем практики	Описание правил сервировки стола в отчете
Принять участие в занятии-тренинге «Правила работы с жалобами клиента», проводимом руководителем практики	Конспект 3-х проблемных ситуаций и путей их разрешения в отчете
<b>Перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по учебной практике</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Алгоритм выполнения уборки номера.</li> <li>2. Диалог на тему «Перевод гостя в другой номер».</li> <li>3. Заявка на ремонт и списание инвентаря</li> </ol>	