

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2020 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: Базовая

План учебного процесса

Индекс	Наименование практик (по разделам и видам)	Очное обучение			Заочное обучение		
		Номер семестра	Кол-во недель	Часы	Номер семестра	Кол-во недель	Часы
<b>ПМ 03: Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>							
ПП.03.01	Производственная практика, организация обслуживания гостей в процессе проживания	2	2	72			

Санкт-Петербург  
2020

Программа практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

Составитель(и): Преподаватель Л.В. Яшнева

*(должность, Ф.И.О., подпись)*

Председатель цикловой  
комиссии:

С.И. Семашкевич

*(Ф.И.О. председателя, подпись)*

#### **СОГЛАСОВАНИЕ:**

Директор колледжа: В.П. Фортуна

*(Ф.И.О. директора, подпись)*

Методический отдел: С. А. Ястребова

*(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)*

**1. Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре ППСЗ**

Производственная практика (по профилю специальности) является завершающим этапом изучения профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

**2. Цель производственной практики (по профилю специальности)**

Формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в организации обслуживания гостей в процессе проживания

**3. Задачи производственной практики (по профилю специальности)**

- Проанализировать структуру гостиничного комплекса и службы АХС
- Проанализировать организацию рабочего места
- Проанализировать функции отдела и должностных лиц отдела
- Проанализировать процесс оказания услуг

**4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

Общекультурные: (ОК)

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.

Профессиональные: (ПК)

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

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 учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

**5. В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен:**

- Иметь практический опыт:**
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы (ОК 1-9, ПК 3.1);
  - четкого распределения заданий по уборке номеров среди горничных (ОК 1-9, ПК 3.1);
  - предоставления услуги питания в номерах (ОК 1-9, ПК 3.2)
  - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы (ОК 1-9, ПК 3.3)
- Уметь:**
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
  - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять отчет за обслуживание (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- Знать:**
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - 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 (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - принципы и технологии организации досуга и отдыха (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - особенности обслуживания room-service (ОК 1-9, ПК 3.3);
  - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (ОК 1-9, ПК 3.3);
  - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - правила обращения с магнитными ключами (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - правила организации хранения ценностей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
  - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в

- гостинице (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)

**6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:**

- МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
- ОП.03 Экономика организации (ОК 1-9, ПК 1.2, 2.1, 2.3, 2.4, 2.6, 3.2, 3.3, 4.1)
- ОП.01 Сервисная деятельность (ОК 1-9, ПК 1.3, 2.2, 4.1)

**7. Форма проведения производственной практики (по профилю специальности)**

Рассредоточенно  Концентрированно

**8. Место проведения производственной практики (по профилю специальности)**

- Базами производственной практики (по профилю специальности) являются организации, учреждения и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма

**9. Содержание производственной практики (по профилю специальности)**

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
<b>Раздел 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы</b>	<b>24</b>
Ознакомление с технологией анализа работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; Установление доброжелательных отношений с коллегами; Изучение технологии распределения заданий по уборке номеров среди горничных; Наблюдение за выполнением рабочих процессов, адекватное оценивание; Ознакомление с планированием работы на смену; Соблюдение требований техники безопасности; Изучение технологии проверки качества уборки номеров; Ознакомление с организацией экспресс-уборки; Изучение дополнительных услуг; Осуществление оценки собственной деятельности	
<b>Раздел 2. Технология работы поэтажного персонала</b>	<b>24</b>
Ознакомление с ведением учета в гостинице: 1. Белья: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья; 2. Униформы: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой; 3. Расходных материалов: личного пользования, а также чистящих, дезинфицирующих и моющих средств; 4. Гостевых принадлежностей: типы, характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль. 5. Гостиничной мебели: проверять сохранность мебели и гостиничной собственности при приемке номера; 6. Рабочего оборудования Изучение процедуры составления актов на списание инвентаря;	
<b>Раздел 3. Предоставление дополнительных услуг. Прачечная-химчистка. Услуги сервис-бюро. Мини-бар. Room-service. Оздоровительный центр. Интерактивное и платное телевидение. Организация хранения личных вещей проживающих</b> <b>Телекоммуникационные технологии в отеле</b>	<b>12</b>
Ознакомление с технологией предоставления дополнительных, сопутствующих услуг. 1. Процедуры приема заказов в прачечной-химчистке и технологии выполнения. 2. Услуг, предоставляемых консьержем. 3. Технологии обслуживания и пополнения мини-бара. 4. Технологии обслуживания питанием в номерах, методов и приемов. 5. Сопоставление организации принятия и выполнения заказов по обслуживанию в номере питанием критериям, принятым в гостинице. 6. Оформления и комплектации сервировочной тележки. 7. Технологии захода в номер.	

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
8. Технологии обслуживания гостей в оздоровительном центре. 9. Оплаты за пользование услугами интерактивного телевидения. 10. Организации и технологии хранения личных вещей проживающих, оформления документации на хранение ценных вещей; конфиденциальности информации 11. Составления актов на забытые гостями вещи. 12. Возможностей отеля в предоставлении телекоммуникационных технологий	
<b>Раздел 4. Подведение итогов практики</b>	<b>8</b>
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
<b>Текущий контроль</b> (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>2</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>72</b>

#### 10. Формы отчетности по производственной практике (по профилю специальности)

Отчет о практике, дневник практиканта, аттестационный лист, отзыв руководителя практики, презентация по материалам практики. Результаты пройденной практики представляются в виде презентации и её защиты и папки с отчетом.

Отчёт обучающимися выполняется индивидуально, объемом не менее 7 листов и сдается в последний день практики.

#### 11. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
86 - 100	5 (отлично)	Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающихся дал полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.
75 – 85	4 (хорошо)	Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание выполнено, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающихся дал полный ответ, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.
61 – 74		Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающихся дал стандартный ответ, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающихся дал ответ с существенными ошибками или пробелами в знаниях по некоторым разделам практики. Демонстрирует понимание содержания практики в целом, без углубления в детали.

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
40 – 50		Обучающихся нарушал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки. В процессе защиты отчета обучающихся продемонстрировал слабое понимание сущности практической деятельности, допустил существенные ошибки или пробелы в ответах сразу по нескольким разделам программы практики, незнание (путаницу) важных терминов.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Обучающихся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с практической частью индивидуального задания; отчетные материалы частично не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и (или) презентации не соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающихся продемонстрировал неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя, незнание значительной части принципиально важных практических элементов, многочисленные существенные ошибки.
1 – 16		Обучающихся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с индивидуальным заданием; отчетные материалы не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; отчет к защите не представлен.
0		Обучающихся практику не проходил.

## 12. Учебная литература и другие информационные источники

### а) Основная учебная литература

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

### б) Дополнительная учебная литература

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / . — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

### в) Методическое обеспечение учебной практики

1. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2019266](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266)

г) Официальные справочно-библиографические и периодические издания

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

### 13. Демонстрационные и раздаточные материалы

комплект учебно-методической документации, комплекты форм, бланков:  
образец акта сдачи-приемки оказанных услуг;  
образец бланка информации о приглашении гостей;  
образец заполнения бланка услуг рум-сервис;  
образец счета за дополнительные услуги.

### 14. Материально-техническое и программное обеспечение производственной практики (по профилю специальности)

Практика проводится на предприятиях, в учреждениях (организациях) различных форм собственности и правового статуса, количественных параметров, предоставляющих услуги гостиничного сервиса. С ними заключается договор о сотрудничестве, утверждается использование необходимой материальной базы и технического оснащения.

### 15. Обязанности обучающегося во время прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Обучающийся обязан соблюдать правила техники безопасности и охраны труда, правила внутреннего распорядка, вести и своевременно представлять необходимую документацию по выполнению программы практики.

### 16. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта умений и знаний, характеризующие этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
1	Проанализируйте выполнение рабочих процессов
2	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса обслуживания
3	Проанализируйте работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
4	Проанализируйте выбор форм и методов информирования гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
5	Проанализируйте составление и обработку необходимой документации при процессе обслуживания
6	Какие задания были выполнены за время прохождения практики, какие результаты получены?
7	Какие организационно-управленческие изменения можно предложить для повышения эффективности предприятия?
8	Какой организационный опыт Вы приобрели в период прохождения практики?
9	Какие теоретические знания и практические умения были закреплены благодаря прохождению практики?

### 17. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений и знаний, характеризующих этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

- Форма проведения промежуточной аттестации по практике

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная\*

- Особенности проведения зачета по практике

Время на защиту отчёта по практике отводится не более 10 минут, в течение которых обучающийся при помощи презентации должен рассказать о проделанной работе и о конечном результате. При подготовке к ответу нельзя пользоваться сетями интернет и справочными материалами. Оценка выставляется после защиты.