

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
В.Н.ТАТИЩЕВА»  
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



Т.Б. Исакова

«13» октября 20 16 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)  
ПРАКТИКА  
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Тольятти, 2016

Разработана Мурзалиевой З.Г.  
Рабочая программа дисциплины  
согласована с выпускающими кафедрами:

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *ФИО*

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *ФИО*

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *ФИО*

обсуждена и рекомендована к использованию и (или) изданию решением  
кафедры

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *ФИО*

одобрена Учебно-методическим советом факультета

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *ФИО*

одобрена Учебно-методическим советом вуза

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		стр.
<b>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b>		4
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ</b>		7
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ</b>		12
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>		13
<b>4. УСЛОВИЯ РЕВЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ</b>		19

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Производственная практика имеет целью комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы студентами по специальности.

Производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности и преддипломная практика.

Задачей производственной практики является формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта. Производственная практика реализуется по основным видам профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг, Прием, размещение и выписка гостей, Организация обслуживания гостей в процессе проживания, Продажи гостиничного продукта, Выполнение работ по профессии горничная.

Производственная практика проводится концентрированно в гостиницах, санаториях, туристических агентствах на основе договоров, заключаемых между ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт) факультетом среднего профессионального образования и организацией.

В организации и проведении практики участвует ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт) факультет среднего профессионального образования и гостиницы (санатории, туристические агентства).

ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт) факультет среднего профессионального образования:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями программу, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляют руководство практикой;

- контролируют реализацию программы и условия проведения практики организациями,

в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организуют процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;

- согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организации, участвующие в проведении практики:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;

- согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;

- предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;

- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;

- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;

- обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации.

Студенты, осваивающие программу в период прохождения практики в организациях:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программами практики;

- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;

- строго соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

В период прохождения практики с момента зачисления студентов на них распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

Результаты практики определяются программами практики, разрабатываемыми образовательным учреждением совместно с организациями.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика завершается зачетом студентам освоенных общих и профессиональных компетенций.

Результаты прохождения практики представляются студентом в образовательное учреждение и учитываются при итоговой аттестации.

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Специальности 43.02. 11 Гостиничный сервис (базовая подготовка)

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) в части освоения основных видов профессиональной деятельности по специальности и соответствующих профессиональных компетенций:

### 1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

### 2. Приём, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

### 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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 (roomservice).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

5. Выполнение работ по профессии горничная.

Подготавливать технические средства для уборки помещений.

Принимать гостиничные номера.

Проводить уборку помещений.

Передавать дежурство в конце смены.

6. Управление персоналом.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

**1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения**



1. С целью овладения видом профессиональной деятельности  
Бронирование гостиничных услуг и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведение его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.

2. С целью овладения видом профессиональной деятельности Приём, размещение и выписка гостей

**иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

3. С целью овладения видом профессиональной деятельности  
Организация обслуживания

гостей в процессе проживания

**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;
- общения на принципах нравственности и делового этикета.

4. С целью овладения видом профессиональной деятельности Продажи гостиничного продукта

**иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

**5. С целью овладения видом профессиональной деятельности**

**Выполнение работ по профессии горничная**

**иметь практический опыт:**

- подготовки и организации работы;
- заботы о гостях;
- приемки номеров;
- уборки ванных комнат;
- уборки заселенных номеров;
- уборки свободных номеров;
- подготовки номера ко сну;
- обслуживания замены номеров;
- уборки помещений общего пользования и административных помещений;
- завершения уборки;
- пользования телефоном;
- дезинсекции;
- оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации;
- Соблюдения техники безопасности на рабочем месте;
- Передачи дежурства в конце смены.

**1.3. Количество часов на освоение программы по профилю  
специальности практики:**

всего 9 недель — 324 часов

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг;
- Приём, размещение и выписка гостей;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Продажи гостиничного продукта;

Управление персоналом

- Выполнение работ по профессии горничная

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 выполнения 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.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
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 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.
	Управление персоналом.
ПК 5.1.	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
ПК 5.2.	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
ПК 5.3.	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
ПК 5.4.	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
ПК 5.5.	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.





## **4. УСЛОВИЯ РЕВЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

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/Интранет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс, наглядные пособия.

### **4.2. Информационное обеспечение практики**

#### **Основные источники:**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/). – Загл. с экрана.

2. Официально-правовое обеспечение «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://ivo.garant.ru/#/document/70687346/paragraph/1:3/>.- Загл. с экрана.

3. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. -272 с. – Доступ с сайта электронно-библиотечной системы Znanium.com. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=126089>

4. Л.П. Воронкова «История туризма и гостеприимства»-М 2004 г.

5. Н.И. Натичикян, Г.А. Бондаренко «Менеджмент гостиниц и ресторанов», Минск, ООО «Новые знания», 2005 г.

6. И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания» М., 2005 г. Академия



7. 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.

8. Антипов, К.В. Основы рекламы: учебник / К.В. Антипов. - М.: Издательско-торговая

9. 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.

2. Александрова, А. Ю. Международный туризм [Текст] : учебник / А.Ю. Александрова. - М. : Аспект Пресс, 2004. – 470 с.

3. 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.

4. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.:Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2009.-328с.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Гостиничный комплекс и его структура [Электронный ресурс] – Режим доступа [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm)

2. Официальный сайт Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем) [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.prohotel.ru>.

3. Официальный сайт Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг. [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.socmart.com.ua>.

4. Официальный сайт Новости туризма [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.wise-travel.ru/news>.
5. Официальный сайт Рейтинг туристической привлекательности стран мира. [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.news.turizm.ru/russia>.
6. Официальный сайт Федеральной миграционной службы [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.fms.gov.ru/>
7. Официальный сайт Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html>
8. Официальный сайт Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России [Электронный ресурс] – Режим доступ <http://all-hotels.ru>)
9. Официальный сайт Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1>
10. Официальный сайт Федеральное Агентство по туризму РФ [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>
11. Официальный сайт Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.prohotel.ru/>
12. Официальный сайт Гостиничное дело [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>
13. Официальный сайт Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России) [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://all-hotels.ru>