Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Проректор по учебно-

методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

Учебной практики

профессионального модуля

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

УП.03.01 Учебная практика

по специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Санкт-Петербург

2020

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания УП.03.01 Учебная практика разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Русакова Ольга Вадимовна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

.

[1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 3](#_Toc532466345)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 5](#_Toc532466346)

[3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 7](#_Toc532466347)

[4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 9](#_Toc532466348)

[5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 11](#_Toc532466349)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 13](#_Toc532466350)

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

* 1. **Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Программа учебной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 « Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

**1.2 Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения**

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Задачи:**

- ознакомиться с законодательными актами и нормативными документами по организации обслуживания в гостиницах; основами сервисной деятельности, правилами и методами организации обслуживания потребителей услуг; принципами организации труда и управления персоналом, этикой делового общения;

- изучить основные и дополнительные услуги гостиницы;

- рассмотреть функции служащих гостиницы; изучить этикет обслуживающего персонала; - изучить санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений; - научиться организовывать высокоэффективное обслуживание потребителей услуг, создавать комфортные условия пребывания в гостиницах; консультировать потребителей по вопросам оказываемых услуг, осуществлять контроль качества предоставляемых услуг; осуществлять контроль за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

**По окончании практики 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.

**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 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 технологию организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-servisе;

- правила безопасности 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.

**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, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,

-обеспечивать хранение ценностей проживающих;

-контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

-комплектовать сервировочную тележку room-servisе, производить сервировку столов;

-осуществлять различные 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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:**

УП. 03.01 Учебная практика

- 2 недели, 72 часа;

# 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Прохождение учебной практики способствует овладению обучающимися общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| 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 |

Прохождение учебной практики способствует овладению обучающимися профессиональными (ПК) компетенциями:

ПК 3.1. Организовать 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.

# 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

**3.1 Тематическое планирование учебной практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид**  **деятельности** | **Виды**  **работ** | **Содержание освоенного**  **учебного материала,**  **необходимого**  **для выполнения**  **видов работ** | **Наименование**  **учебных дисциплин,**  **междисциплинарных**  **курсов с указанием**  **конкретных**  **разделов (тем),**  **обеспечивающих**  **выполнение видов работ** |
| ПМ 03.Организация обслуживания гостей в процессе проживания  УП 03.01 Технология и организация гостиничного сервиса | -организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы  -предоставление  гостям услуги питания в номерах,  -изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа  - работа с оборудованием и инвентарем  - организация обеспечения условий для сохранности вещей и ценностей проживающих | Ознакомление с законодательными актами и нормативными документами по организации обслуживания в гостиницах  Изучение основ сервисной деятельности, правилами и методами организации обслуживания потребителей услуг  Участие в организации обслуживания потребителей услуг  Ознакомление с принципами  организации труда и управления персоналом, этикой делового общения  Изучение основных и дополнительных услуг гостиницы;  функций служащих гостиницы.  Работа по предоставлению услуги питания в номерах  Изучение санитарно-гигиенических требований к содержанию помещений  Обеспечение чистоты и порядка в помещениях гостиниц  Участие в организации уборки номеров  Работа по ведению учета оборудования и инвентаря гостиницы  Наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены  Ознакомление с условиями обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих  Работа с документацией, обеспечивающей сохранность вещей и ценностей проживающих  Наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены. | Тема 1. Порядок организации уборочных работ в гостинице.  Тема 2. Технология и нормативы, предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.  Тема 3. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.  Тема 4. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.  Тема 5. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.  Тема 6. Технологии организации досуга и отдыха.  Тема 7. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы  Тема 8. Правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной  гостиничной собственности.  Тема 9. Порядок возмещения  ущерба при порче личных вещей проживающих.  Тема 10. Правила сервировки  столов, приёмы подачи блюд и напитков  Тема 11. Особенности обслуживания в номерах (room-service).  Тема 12. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.  . |

# 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

положение об учебной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;

программа учебной практики;

график проведения практики;

график консультаций;

график защиты отчетов по практике.

**Требования к материально-техническому обеспечению практики:**

Занятия проводятся в тренинговых кабинетах: служба приема и размещения гостей (аудитория 410), оснащенном оборудованием: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016 - Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

«Гостиница-хостел», укомплектованном оборудованием: стойка ресепшен; стул; компьютер; монитор; сейф; кресло; ящик для ключей; кулер.

Лаборатория: гостиничный номер сейф с ключом; тумба прикроватная; кровать 1 спальная; шкаф для одежды 2-х створчатый; стул для посетителей; наматрасник; комплект постельного белья 1,5 сп.; одеяло 1,5сп; шкаф средний; полотенце для душа; полотенце для рук; комплект штор + вуаль; зеркало навесное; фен; светильник настенный; чайник; стол прямой; стакан; ложка чайная; тарелка десертная, тарелка большая; графин для воды; ковер длинный ворс; подушка; потолочный светильник; душ; полка для умывальных принадлежностей; вешалка с крючками; коврик резиновый; штора для ванной; унитаз-компакт; ершик для унитаза; держатель для туалетной бумаги; корзина для мусора; диспенсер для мыла; зеркало для ванной; раковина с пьедесталом; смеситель для ванной;

Помещение для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы:**

**ОСНОВНАЯ**

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 336 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:**

1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: Учебное пособие / З.Б. Амирова. – М.: Альтаир; МГАВТ, 2014. – 85 с. – http:// biblioclub.ru

2. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник/ С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с. – http:// biblioclub.ru

3. Трусова Н.М. Туризм: междисциплинарный аспект: Конспект лекций / Н.М. Трусова, С.А. Мухамедиева, Ю.В. Клюев. **–** Кемерово: КемГУКИ, 2015. **–** 171 с. – http:// biblioclub.ru

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](file:///\\Fs\секретарь\Общие\9%20-%20УЧЕБНЫЙ%20ОТДЕЛ\Шахова\Для%20Михайлова%20В\43.02.11%20Гостиничный%20сервис\Рабочие%20программы%20по%20специальности%2043.02.11%20Гостиничный%20сервис\6%20ОП%20Общепрофессиональные%20дисциплины\%20http:\www.biblioclub.ru\)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbooks.ru/>

**Требования к руководителям практики**

*Руководитель практики:*

организует практику в соответствии с содержанием программы и тематического плана практики;

осуществляет руководство практикой;

контролирует реализацию программы и условий проведения практики, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми.

*Студенты при прохождении учебной практики обязаны:*

полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики;

соблюдать действующие в колледже правила внутреннего трудового распорядка;

изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

# 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по учебной практики является подготовка письменного ***отчета о выполнении работ и приложений*** к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в последний день практики представляет отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется отметка по практике.

Результаты прохождения практики оформляются в виде отчета (отчетов) . Отчет (или отчеты) должен(ы) быть составлен(ы) в виде реферата, объемом 10-15 страниц машинописного текста с иллюстрациями (таблицы, рисунки, заполненные бланки, фотографии) и содержать описание организации работы.

Требования к оформлению:

* титульный лист (с указанием вида и типа практики, темы практики (при наличии), Ф.И.О. студента, наименования факультета, направления подготовки, курса);
* введение: цель практики, место прохождения практики, сроки прохождения практики и количество недель практики;
* перечень работ, выполненных в процессе практики;
* основная часть: описание организации работы в зависимости от практики;
* описание практических задач, которые решал студент в течении практики, описание должностных инструкций по месту прохождения практики;
* выводы: какими навыками овладел;
* предложения по организации труда на выполняемом участке работы;
* подпись студента в отчете.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Отчет

по учебной практике

Модуль (код и наименование):

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Индекс и наименование практики:

УП. 03.01 Учебная практика

Выполнил:

Студент:

Специальность: 43.02.11

«Гостиничный сервис»

Номер зачётной книжки:

Курс \_\_ Группа \_\_\_\_\_\_

Преподаватель: Хомич А. В.

Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выборг

201\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Специальность *43.02.11 «Гостиничный сервис», курс \_\_\_\_*

Квалификация *менеджер*

УП. 03.01 Учебная практика

Содержание практики:

* организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы;
* предоставление гостям услуги питания в номерах;
* изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа;
* работа с оборудованием и инвентарем;
* организация обеспечения условий для сохранности вещей и ценностей проживающих.

Планируемые результаты:

* ознакомление с законодательными актами и нормативными документами по организации обслуживания в гостиницах;
* изучение основ сервисной деятельности, правилами и методами организации обслуживания потребителей услуг;
* ознакомление с принципами организации труда и управления персоналом, этикой делового общения;
* изучение основных и дополнительных услуг гостиницы;
* работа по предоставлению услуги питания в номерах ;
* изучение санитарно-гигиенических требований к содержанию помещений, обеспечение чистоты и порядка в помещениях гостиниц;
* участие в организации уборки номеров, работа по ведению учета оборудования и инвентаря гостиницы;
* наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;
* ознакомление с условиями обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
* работа с документацией, обеспечивающей сохранность вещей и ценностей проживающих;
* наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

Индивидуальное задание на практику:

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

**ПЛАН – ГРАФИК**

Проведения учебной практики

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специальность *43.02.11 «Гостиничный сервис», курс \_\_\_\_\_\_*

Квалификация *менеджер*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название темы, виды работ | Сроки по плану | Рабочее место студента |
| 1 | Подготовительный этап. Определение задач и порядка прохождения практики, основные этапы работ. |  | ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» |
| 2 | Ознакомление с законодательными актами и нормативными документами по организации обслуживания в гостиницах.  Изучение основ сервисной деятельности, правила и методы организации обслуживания потребителей услуг.  Ознакомление с принципами организации труда и управления персоналом, этикой делового общения.  Изучение основных и дополнительных услуг гостиницы,  функций служащих гостиницы.  Работа по предоставлению услуги питания в номерах.  Изучение санитарно-гигиенических требований к содержанию помещений.  Обеспечение чистоты и порядка в помещениях гостиниц.  Участие в организации уборки номеров.  Работа по ведению учета оборудования и инвентаря гостиницы.  Наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.  Ознакомление с условиями обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.  Работа с документацией, обеспечивающей сохранность вещей и ценностей проживающих.  Наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены. |  |  |
| 3 | Выполнение индивидуального задания от руководителя |  |  |
| 4 | Подготовка дневника практики.  Подготовка отчета по практике.  Подготовка к защите отчета (выступление и презентация). |  | ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» |
| 5 | Защита отчета. Зачет с оценкой по практике. |  | ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дневник**  Прохождения **УП. 03.01 Учебная практика**  по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  Код и наименование модуля **ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**  Студент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  База практики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель практики от ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина»: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **Краткое содержание работы,**  **выполненной в течение дня** | | **Отметка руководителя о качестве выполненной работы** | **Подпись**  **руководителя**  **практики** |
|  | Знакомство с предприятием гостиничного сервиса, изучение уставных документов. |  |  |
|  | Технология и нормативы, предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ. Порядок организации уборочных работ в гостинице. |  |  |
|  | Технологии организации досуга и отдыха.  Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице. |  |  |
|  | Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов. |  |  |
|  | Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков. Особенности обслуживания в номерах (room-service). |  |  |
|  | Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы. Правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной  гостиничной собственности. |  |  |
|  | Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. |  |  |
|  | Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. |  |  |
|  | Выполнение индивидуального задания. Составление отчета по учебной практике |  |  |
|  | Защита отчета по практике от руководителя. |  |  |

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)