



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001



ТВЕРЖДАЮ
Директор

Л.И.Сурат

« 30 08 2016 » г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Профессионального цикла

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Ижевск, 2017

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж».

Разработчики:

Кузьмина Алена Викторовна, преподаватель высшей квалификационной категории.

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № 1 « 30 » 08 20_16 г.

Председатель ПЦК _____ /расшифровка подписи/

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка), в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

ПО 1. Организовывать и контролировать работу персонала хозяйственной службы

ПО 2. Предоставлять гостю информацию об услугах питания в номер

ПО 3. Производить оформление и вести учет документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

уметь:

У1. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

У2. Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой

У3. Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих

У4. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей

У5. Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов

У6. Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание

У7. Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости

У8. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним

У9. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики – 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ВПД: ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и соответствующих профессиональных компетенций, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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 технологий 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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Содержание обучения по производственной практики по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Коды формируемых профессиональных компетенций	Наименования разделов и тем производственной практики	Всего часов	Формируемые умения и практический опыт
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		6	ПО 1, У 1, У 2, У 3, У 4
	Тема 1.1. Введение	0,5	
	Тема 1.2. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведению уборочных работ. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ	1	
	Тема 1.3. Виды «комплементов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания	1	
	Тема 1.4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов	1	
	Тема 1.5. Принципы и технологии организации досуга и отдыха	1	
	Тема 1.6. Правила ведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	1	
	Тема 1.7. Правила обращения с магнитными ключами	0,5	
Раздел 2. Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		9	ПО 2, У 3, У 5, У 6
ПК 3.2	Тема 2.1. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков	3	
	Тема 2.2. Особенности обслуживания room-service	3	
	Тема 2.3. Правила безопасной работы с оборудованием для доставки и раздачи готовых блюд	3	
Раздел 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.		9	ПО 3, У 7, У 8
ПК 3.3	Тема 3.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы.	5	
	Тема 3.2. Правила заполнения актов на проживающего, при порче или утере имущества гостиницы	4	
Раздел 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		9	ПО 3, У 9
ПК 3.4	Тема 4.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	4	
	Тема 4.2. Правила организации хранения ценностей проживающих	5	
Дифференцированный зачет		3	
		Всего:	36

3.2. Календарно-тематический план производственной практики по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		
Тема 1.1. Введение	Содержание	
	1. Цели и задачи производственной практики. Ознакомление с порядком документального оформления результатов производственной практики. Ознакомление с техникой безопасности. Инструктаж.	0,5
Тема 1.2. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведению уборочных работ.	Содержание	
	1. Организовывать процесс уборки номеров	0,5
Тема 1.3. Виды «комплементов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания	2. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ	0,5
	Содержание	
	1. Виды «комплементов», персональных и дополнительных услуг	0,5
	2. Правила предоставления дополнительных услуг	0,5
Тема 1.4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов	Содержание	
	1. Процедура отправки одежды в стирку и чистку	1
Тема 1.5. Принципы и технологии организации досуга и отдыха	Содержание	
	1. Организовывать досуг и отдых проживающих	1
Тема 1.6. Правила ведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	Содержание	
	1. Предоставлять сотрудникам информацию о правилах безопасности	0,5
	2. Предоставлять сотрудникам информацию о правилах поведения в экстремальных ситуациях	0,5
	Содержание	
Тема 1.7. Правила обращения с магнитными ключами	1. Правила обращения с магнитными ключами	0,5
	Раздел 2. Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
Тема 2.1. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и	Содержание	
	1. Правила сервировки столов	2

напитков	2.	Основные принципы подачи блюд и напитков	2
Тема 2.2. Особенности обслуживания room-service	Содержание		
	1.	Организовывать обслуживание по принципу room-service	3
Тема 2.3. Правила безопасной работы с оборудованием для доставки и раздачи готовых блюд	Содержание		
	1.	Предоставлять сотрудникам информацию о правилах безопасности при работе с оборудованием для доставки и раздачи готовых блюд	2
Раздел 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.			
Тема 3.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	Содержание		
	1.	Заполнение и оформление документов при инвентаризации сохранности оборудования гостиницы	3
	2.	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	3
Тема 3.2. Правила заполнения актов на проживающего, при порче или утере имущества гостиницы	Содержание		
	1.	Документальное оформление актов на проживающего, при порче или утере имущества гостиницы	3
Раздел 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.			
Тема 4.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	Содержание		
	1.	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей проживающих	3
	2.	Произвести возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	3
Тема 4.2. Правила организации хранения ценностей проживающих	Содержание		
	1.	Правила заполнения документов на хранение личных вещей в гостинице	3
Дифференцированный зачет			3
ВСЕГО:			36

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

При реализации рабочей программы производственной практики используется торговое оборудование и документация, имеющиеся в организациях торговли г. Ижевска и Удмуртской Республики.

4.2. Общие требования к организации практики.

Обязательным условием допуска к практике производственной в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является:

- наличие положительных оценок по промежуточной аттестации междисциплинарного курса МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

- наличие медицинского осмотра.

Производственная практика проводится концентрированно на базах практик.

Сроки проведения практики - 1 неделя (36 часов).

Практика проводится мастерами производственного обучения.

Формой промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике является дифференциальный зачет.

В ходе реализации программы производственной практики предусмотрены консультации для обучающихся: групповые, индивидуальные, письменные, устные.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.

Дополнительные источники:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. Академия ИЦ, 2010, Среднее профессиональное образование
2. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. Издательский Дом "Форум", 2011, Высшее образование
3. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 "Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения"
4. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
12. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) <http://www.russiatourism.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уметь организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования 2. Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 3. Уметь организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих 4. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уметь комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов 2. Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости 2. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии; - внешняя активность учащегося
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области организации обслуживания гостей в процессе проживания; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- демонстрация способности 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	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - использование различных информационных источников; - демонстрация стремления к профессиональному и личностному развитию
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; - работа со средствами Интернет, использование автоматизированных систем в процессе организации обслуживания гостей в процессе проживания
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе обучения; - демонстрация способности работы 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	- демонстрация способности 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	- демонстрация способности самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; - демонстрация устойчивого интереса к занятию самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

