



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

УТВЕРЖДАЮ
Директор

И.Сурат
« 08 » 2016 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Профессионального цикла

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

г. Ижевск, 2016 г.

Рабочая программа учебной практики 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 2016 г.

Председатель ПЦК /расшифровка подписи/

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной 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 учебной практики - 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Коды формируемых профессиональных компетенций	Наименования разделов и тем учебной практики	Всего часов	Формируемые умения и практический опыт
1	2	3	4
Раздел 1. Ознакомление и изучение АХС гостиницы.		4	ПО 1, У 1, У 2, У 3, У 4
ПК 3.1	1. Изучение работы офиса административно – хозяйственной службы	1	
	2. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	1	
	3. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	2	
Раздел 2. Структура и функции хозяйственной службы		6	ПО 2, У 3, У 5, У 6
ПК 3.2	1. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в АХС.	2	
	2. Планирование работы в хозяйственной службе (составление графиков работы и уборки).	2	
	3. Управление персоналом и должностные обязанности работников.	2	
Раздел 3. Материально-технические запасы в хозяйственной службе.		6	ПО 3, У 7, У 8
ПК 3.3	1. Организация бельевого хозяйства, комплектация белья. замена белья, виды дополнительных постельных принадлежностей.	2	
	2. Проведение приема инвентаризации гостиничного белья.	2	
	3. Униформа: основные требования к внешнему облику сотрудников. Комплектация униформы.	2	
Раздел 4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий		6	ПО 3, У 9
ПК 3.4	1. Виды стеновых покрытий для оформления гостиниц. Дизайн стеновых покрытий.	2	
	2. Характеристика потолочных покрытий: отделка потолков, преимущество и недостатки потолочных покрытий	2	
	3. Виды печатных обоев, обои ручной печати	2	
Раздел 5. Работа с мебелью и мебельными тканями и их поверхностями		6	ПО 3, У 9
ПК 3.4.	1. Основные характеристики качества мебельных тканей. Классификация мебельных тканей.	2	
	2. Технология эксплуатации мебели, и ее отделка.	2	
	3. Исследование принципов выбора мебели. Технология эксплуатации	2	
Раздел 6. Работа с ковровыми покрытиями.		6	ПО 3, У 9
ПК 3.4.	1. Виды ковровых покрытий и уход за ними. Характеристика ковровых покрытий.	2	
	2. Виды напольных покрытий и уход за ними. Характеристика напольных покрытий.	2	
	3. Преимущества использования коврового покрытия для гостиниц	2	
Дифференцированный зачет		2	
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	Всего часов
1	2	3
Раздел 1. Ознакомление и изучение АХС гостиницы.		4
ПК 3.1	1. Изучение работы офиса административно – хозяйственной службы	1
	2. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	1
	3. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинце	2
Раздел 2. Структура и функции хозяйственной службы		6
ПК 3.2	1. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в АХС.	2
	2. Планирование работы в хозяйственной службе (составление графиков работы и уборки).	2
	3. Управление персоналом и должностные обязанности работников.	2
Раздел 3. Материально-технические запасы в хозяйственной службе.		6
ПК 3.3	1. Организация бельевого хозяйства, комплектация белья. замена белья, виды дополнительных постельных принадлежностей.	2
	2. Проведение приема инвентаризации гостиничного белья.	2
	3. Униформа: основные требования к внешнему облику сотрудников. Комплектация униформы.	2
Раздел 4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий		6
ПК 3.4	1. Виды стеновых покрытий для оформления гостиниц. Дизайн стеновых покрытий.	2
	2. Характеристика потолочных покрытий: отделка потолков, преимущество и недостатки потолочных покрытий	2
	3. Виды печатных обоев, обои ручной печати	2
Раздел 5. Работа с мебелью и мебельными тканями и их поверхностями		6
ПК 3.4.	1. Основные характеристики качества мебельных тканей. Классификация мебельных тканей.	2
	2. Технология эксплуатации мебели, и ее отделка.	2
	3. Исследование принципов выбора мебели. Технология эксплуатации	2
Раздел 6. Работа с ковровыми покрытиями.		6
ПК 3.4.	1. Виды ковровых покрытий и уход за ними. Характеристика ковровых покрытий.	2
	2. Виды напольных покрытий и уход за ними. Характеристика напольных покрытий.	2
	3. Преимущества использования ковровина для гостиниц	2
Дифференцированный зачет		2
Всего:		36

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

При реализации рабочей программы учебной 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 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.

Учебная 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

1. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10

6. 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