



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

П.И.Сурат

« 31 » 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.05 "Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (Администратор гостиницы)"**

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:

Миронов Владимир Иванович, преподаватель.

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № 1 « 30 » 08 20_16 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.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Прием, регистрация и размещение гостей

ПК 2.2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах

ПК 2.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

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

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. Выполнения работ по должности администратора гостиницы (дома отдыха)

ПО 2. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПО 3. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПО 4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПО 5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

уметь:

У1. Соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда

У2. Информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы

У3. Вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

У4. Использовать этику делового общения

У5. Контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы

У6. Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно – технических мероприятий

У7. Оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

У8. Организовывать рабочее место службы приема и размещения

У9. Регистрировать гостей (VIP, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

- У10. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
- У11. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающихся, выписывающихся, отъезжающих)
- У12. Составлять и обрабатывать необходимую документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)

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.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)» и соответствующих профессиональных компетенций, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Прием, регистрация и размещение гостей
ПК 2.2.	Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
ПК 2.4.	Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
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 учебной практики по ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

Коды формируемых профессиональных компетенций	Наименования разделов и тем учебной практики	Всего часов	Уровень освоения
1	2	3	
	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы.	6	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	3	3
	2. Изучить должностные обязанности работников гостиницы	3	
	Раздел 2. Структура соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы.	6	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы	3	3
	2. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы	3	
	Раздел 3. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения.	6	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Ознакомиться с основными и дополнительными услугами гостиницы	3	3
	2. Изучить методы предложения услуг клиенту	3	
	Раздел 4. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы.	2	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	2	3
	Раздел 5. Правила общения с клиентами.	6	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	2	3
	2. Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	2	
	3. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения	2	
	Раздел 6. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	8	
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	1. Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.	3	3
	2. Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	3	
	3. Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий.	2	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего:	36	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

4.2. Общие требования к организации практики.

Обязательным условием допуска к практике в рамках профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы) является:

- наличие положительных оценок по промежуточной аттестации междисциплинарного курса МДК 05.01 Основы профессиональной деятельности
- 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. <https://biblio-online.ru/book/1>
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. <https://biblio-online.ru/book/1>

Дополнительные источники:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. Академия ИЦ, 2010, Среднее профессиональное образование

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 10.06.2010 N 64 (ред. от 27.12.2010) "Об утверждении СанПиН 2.1.2.2645-10" (вместе с "СанПиН 2.1.2.2645-10. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы") (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2010 N 17833) .

Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ)
<http://www.russiatourism.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1 Прием, регистрация и размещение гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уметь принимать, регистрировать и размещать гостей 2. Оформлять документы по регистрации и размещению гостей 3. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
П.К 2.2 Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уметь предоставлять гостю информацию об услугах 2. Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание
ПК 2.4 Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	<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
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	<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