ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики (по профилю специальности)
Обслуживание гостей в процессе проживания

ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

2018 г.

РАССМОТРЕНА
Протокол заседания МЦК
укрупненной группы специальностей
38.00.00 Экономика и управление и 43.00.00
Сервис и туризм
№ 1 от 31 августа 2018 г.

СОГЛАСОВАНА
Заместитель директора по ПО
_____Н. В.Максимов

03 сентября 2018 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» базовой подготовки и рабочей программой ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, утвержденной директором колледжа.

Организация-разработчик:
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик:
Анна Михайловна Хоменко, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперт:
Людмила Федоровна Молоткова, заведующая отделением укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление и 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ……....……4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ……..……..…5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ…….……....…...6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ...…….....11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ …….….12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
Обслуживание гостей в процессе проживания

ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.1. Область применения программы

Программа практики является разделом ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки в части освоения вида профессиональной деятельности (ВД) 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 производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

Требования к результатам освоения производственной практики

В ходе выполнения основных видов деятельности, предусмотренных программой практики студент должен приобрести **иметь практический опыт:**

ВД	Практический опыт работы
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Организация обслуживания гостей в процессе проживания

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

Всего - 72 часа

2. Результаты освоения программы производственной практики по профилю специальности

Результатом производственной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля ПМ 03

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 учёт 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 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.

3. Содержание производственной практики по профилю специальности

Код профессиональных компетенций	Наименования профессиональных модулей	Виды работ	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующему МДК
1	2	3	4
	ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		**72**
	МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		**72**
ПК 3.1	**Тема 3.1. Организация и контроль работ обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы**	**Виды работ**	**30**
		1. Знакомство с гостиничным предприятием: – Проведение производственных инструктажей служащим смены; – Контроль за соблюдением правил охраны труда, техники безопасности, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, производственной санитарии и личной гигиены в гостиницах и туристических комплексах; – Изучение структуры и особенностей гостиничного продукта соответствующей базы практики. – Анализ организационных структур основных, дополнительных и вспомогательных служб гостиницы.	**12**

		2. Выполнение различных видов уборочных работ, получение навыков работы с оборудованием: – Проведение уборки в номерах различной категории – Укомплектовывать тележку горничной – Проверка и оценка качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. – Проведение контроля готовности номеров к заселению – Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	**6**
		3. Выполнение работ по обороту постельного белья, получение навыков работы с оборудованием прачечных и гладильных: – Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. – Учет оборота постельного белья в прачечной. – Работа с оборудованием в прачечной – Оформление отчетной документации.	**6**
		4. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг: – Выполнение заданий и работ по обслуживанию гостей в бизнес-центре гостиницы. – Предоставление услуг гостям в сервис -бюро гостиницы. – Организация гостям услуг экскурсионного обслуживания. Предоставление транспортных услуг клиентам гостиницы.	**6**
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Копии: – Нормативные документы и законодательные акты. – Организационная структура службы АХС – Должностная инструкция – Инструкция по технике безопасности для сотрудников – Перечень содержащийся в/на тележке горничной – Перечень содержимого в «выкладке» в номерах – Перечень услуг предоставляемый сервис-бюро	

		– Перечень услуг предоставляемый в бизнес центре – Перечень экскурсий – Рекламная продукция используемая в экскурсионном обслуживании – Информационная папка гостя, ее содержимое – Бланки: ➢ Регламент уборки общественных помещений ➢ Контроля уборки ➢ О переводе гостя из одного номера в другой ➢ Бланк оборота постельного белья в прачечной ➢ Бланк-заказ на отправку белья в прачечную ➢ Квитанция на оплату услуг из прачечной (если нет своей и заключен договор с другой прачечной) ➢ Заказа/оплаты аренды автомобиля, трансфера	
ПК 3.2	**Тема 3.2 Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) и ресторанах.**	**Виды работ**	**18**
		1. Выполнение заказов на обслуживание гостей в номерах питанием (если функционирует служба room service). – Организационная структура службы room-service – Регламент процесса обслуживания в номерах (room-service). – Комплектовать мини – бар в номерах, вести учет использованного. – Особенности обслуживания room-service. – Приём заказов на обслуживание в номерах завтраком, обедом, ужином – Комплектация сервировочной тележки room-service – Оформление счёта за обслуживание в номере питанием. – Растравление блюд и напитков на сервисной тележке room-service в соответствии с заказом гостя.	**12**

		2. Ресторан в отеле – Организация деятельности комплекса питания в гостинице – Состав организационной структуры предприятия питания – Изучение меню – Подготовка зала к обслуживанию – Оформление сервировки столов (завтрак, обед, ужин, торжественное мероприятие) – Осуществление приема заказа и подачи блюд и напитков	**6**
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Копия: – Документация, регламентирующая деятельность службы питания в гостинице – Организационная структура службы общественного питания включая room-service – Комплектация мини-бара – Комплектация сервировочной тележки room-service – Меню ресторана – Бланки: ➢ Прием заказа в номер питания ➢ На прием заказа ➢ Чек ➢ Перечень посуды при сервировки стола	
ПК 3.3.	**Тема 3.3 Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы**	**Виды работ**	**12**
		– Изучение положения о материальной ответственности работников гостиницы. – Проведение инвентаризации оборудования и материальных ценностей гостиницы. – Заполнение документации по результатам инвентаризации результаты инвентаризации.	**6**
		– Заполнение актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. – Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице. – Проверка на наличие и актирования (составлению акта) утерянной или испорченной гостиничной собственности.	**6**
		Отчетная документация (приложения к отчету)	

		Копия: – Положение о материальной ответственности работников гостиницы – Бланки/ акты: ➢ Проведения инвентаризации ➢ По результатам проверки инвентаризации ➢ При порче или утере имущества гостиницы ➢ Учета оборудования и инвентаря гостиницы	
ПК 3.4	**Тема 3.4.** **Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.**	**Виды работ**	**12**
		1. Услуги хранения ценных вещей проживающих – Изучение документации по актированию (составлению акта) утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя. – Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах – Работа с просьбами и жалобами гостей. – Предоставление услуги хранения ценных вещей проживающих, заполнение необходимых документов. – Осуществление работы камеры хранения в гостинице	**6**
		2. Магнитные ключи в гостинице – Работа с оборудованием для кодировки магнитных ключей – Работа системой контроля и доступа в помещения гостиницы – Осуществлять работу выдачи и контроля ключей в гостинице – Заполнение документации при утере ключей	**6**
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Копии деклараций: – Документация по актированию (составлению акта) утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя – Документация необходимая при сдачи вещей в камеру хранения – Перечень оборудования используемый для кодировки магнитных ключей – Заполняемая документация, необходимая при утере ключей	
		ВСЕГО часов	***72***

4. условия реализации программЫ производственной ПРАКТИКИ

4.1. Условия проведения производственной практики по профилю специальности

Программа производственной практики (по профилю специальности) реализуется на предприятиях/отелях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

-комплект бланков первичных документов;

-инвентарь необходимый при выполнении работ;

-компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой (по профилю специальности) осуществляют преподаватели профессиональных модулей, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, оформления дневника и отчета по практике.

Результаты освоения общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю фиксируются в оценочном листе.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Скорость и правильность организации уборки номеров и знание уборочных работ и инвентаря; Грамотное знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ; Верность и точность оказания персональных и дополнительных услуг; Правильность порядка оказания и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; Знание и использование должностных инструкций работников службы эксплуатации номерного фонда; Скорость и правильность комплектации тележки горничной.
ПК3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Правильность сервировки столов, приемов подачи блюд и напитков; знание особенностей обслуживания room- service; Знание и использование правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; Скорость и правильность осуществления различных приемов подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды. Верность и точность составления счета за обслуживание. Знание состава организационной структуры предприятия питания. Скорость и правильность подготовки зала к обслуживанию
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Знание и использование правил проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; Верность и точность заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; Верность и точность оформления актов на списание малоценного инвентаря гостиницы; Верность и точность заполнения инвентаризационных ведомостей.
ПК 3.4. Создавать условия	Верность и точность информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в

для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	гостиницах и туристских комплексах; Знание и использование обязанностей сотрудников гостиницы в экстремальных ситуациях; Знание и использование правил обращения с магнитными ключами; Знание и использование составляющих системы безопасности гостиницы; Верность и точность заполнения и оформления актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики (по профилю специальности) практики

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	***Формы и методы контроля и оценки***
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоении профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск, и использование информации, необходимой для эффективного выполнения	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения об-

профессиональных задач, профессионального и личного развития		разовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- коммуникабельность обслуживания в коллективе однокурсников, с преподавателями, мастерами в ходе обучения; - использование приёмов и методов психологии делового общения в работе с коллегами, руководством, клиентами, потребителями; - самоанализ и коррекция стиля общения.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий.	- демонстрировать ответственность за работу своей команды в ходе выполнения совместной работы; - анализ результатов выполнения совместной работы; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознано планировать повышение квалификации	- планирование личного развития и повышения уровня профессиональной компетентности; - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня; - оценка эффективности организации самостоятельных занятий при освоении профессиональных компетенций.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности - анализ инноваций в области продаж гостиничного продукта	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы