

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

**ПП.03.01 ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ  
НОМЕРНОГО ФОНДА

*Специальность 43.02.14 Гостиничное дело*

2020 г.

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК  
УГС 38.00.00 Экономика и управление,  
43.00.00 Сервис и туризм  
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО  
зам. директора по ПО  
\_\_\_\_\_  
Н.В.Максимов  
31 августа 2020 г.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974). и рабочей программы ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, утвержденной директором колледжа.

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

Разработчик: **Киосе Марина Ивановна**- к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b> | <b>4</b> |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>                     | <b>5</b> |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>                         | <b>7</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b> | <b>8</b> |

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

ПП 03.01 Обслуживание гостей в процессе проживания  
ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

## **1.1. Область применения программы**

Производственная практика «Обслуживание гостей в процессе проживания» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Особое значение производственная практика имеет при формировании и развитии ОК:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики:**

формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

| <b>ВД</b>   | <b>Практический опыт работы</b>   |
|---|---|
| организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |

## **1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики по профилю специальности: Всего - 72 часа**

## 2. Структура и содержание производственной практики по профилю специальности

| Код профессиональных компетенций | Наименования профессионального модуля   | Виды работ   | Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующему МДК |
|----------------------------------|---|--|--|
| 1                                | 2   | 3  | 6  |
|                                  | ПМ 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  |  | 72   |
|                                  | МДК 03.01 Технология Обслуживания гостей в процессе их проживания и эксплуатации номерного фонда<br>МДК 03.02. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |  | 72   |
| ПК 3.1-3.3                       | Тема 1. Характеристика базы практики  | <p><b>Виды работ</b></p> <p>Знакомство с гостиничным предприятием. Инструктаж по технике безопасности. Анализ организационных документов: Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале. Определение функционального назначения - профиля, основных направлений деятельности гостиницы, организационно – правовой формы деятельности гостиницы. Определение основных структурных подразделений гостиницы, штатного состава работников. Разработка организационной структуры предприятия и схемы взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы и партнерами. Определение структуры хозяйственной службы и схемы ее взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиницы. Ознакомление с функциями хозяйственной службы гостиницы. Ознакомление со стандартами обслуживания гостей в процессе их проживания в гостинице гостей.</p> <p><b>Отчетная документация (приложения к отчету)</b></p> <p>Портфолио</p> | 18   |
|                                  | Тема 2. Организация работы обслуживающего персонала гостиницы   | <p><b>Виды работ</b></p> <p>Проверить наличие и состояние уборочного оборудования и инвентаря– дать описание имеющегося оборудования в отчете. Довести до сведения персонала сменные задания. Обеспечить персонал необходимыми уборочными материалами. Провести инструктаж по технике безопасности/приложить должностные инструкции горничных, инструкции по технике безопасности.</p> <p>Отработка навыков приемки номеров при выезде гостя, заполнения бланка перевода гостя из</p>  | 24   |

|  |   |  |           |
|--|---|--|-----------|
|  |   | <p>одного номера в другой. В отчет приложить копии бланка перевода гостя из одного номера в другой</p> <p>Отработка навыков оказания бытовых услуг, бизнес услуг, SPA-услуг, экскурсионных и транспортных услуг. Отработка навыков обеспечения хранения ценностей проживающих. В отчете показать прейскуранты цен на оказание дополнительных услуг</p> <p>Отработка навыков контроля за соблюдением персоналом стандартов выполнения хозяйственных работ. Отработка навыков обучения персонала новым технологиям выполнения хозяйственных работ. В отчет приложить копии стандарта уборочных работ.</p> <p>Отработка навыков обслуживания гостей питанием в номерах гостиничного предприятия<br/>Показать в отчете, каким образом контролируется качество работы официанта службы room-сервис. В отчете приложить копии счета за оказанные услуги</p> <p>Отработка навыков подготовки к проведению инвентаризации</p> <p><b>Отчетная документация (приложения к отчету)</b></p> <p>Портфолио</p> |           |
|  | <b>Тема 3. Организация и проведение инвентаризации имущества гостиницы</b>  | <p><b>Виды работ</b></p> <p>Проведение инвентаризации материального имущества гостиницы. Выполнение работы по списанию основных фондов и другого имущества. Оформление актов списания и прилагаемой к ним документации. В отчет приложить копии инвентаризационных ведомостей</p> <p>Отработка навыков проведения инструктажа по технике безопасности при работе с оборудованием хозяйственной службы. В отчет приложить акт на списание инвентаря и оборудование</p> <p><b>Отчетная документация (приложения к отчету)</b></p> <p>Портфолио</p>   | <b>18</b> |
|  | <b>Тема 4. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</b> | <p>Отработка навыков организации работы камеры хранения, сейфов и депозитных ячеек<br/>В отчете показать стандарт обслуживания гостя в камере хранения<br/>В отчет приложить копию квитанции на оказание услуг камеры хранения</p> <p><b>Отчетная документация (приложения к отчету)</b></p> <p>Портфолио</p>  | <b>12</b> |
|  |   | <b>ВСЕГО часов</b>   | <b>72</b> |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Требования к условиям проведения производственной практики по профилю специальности.**

Программа производственной практики (по профилю специальности) реализуется в гостиницах на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием гостеприимства, куда направляются обучающиеся.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- комплект бланков первичных документов;
- компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.
- оборудование отраслевого назначения

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

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

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

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

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)  | Основные показатели оценки результата   | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|---|--|
| ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.   | - Умение определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;         | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.              | - Правильно рассчитывать нормативы работы горничных;<br>- Выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;<br>- Управлять материально-производственными запасами | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | - Проводить анализ результатов деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы                                     | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

##### Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики

| Результаты (освоенные общие компетенции)   | Основные показатели оценки результата  | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|--|--|
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | - распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях.<br>- выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом.<br>- определять потребность в информации и предпринимать усилия для её поиска.<br>- выделять главные и альтернативные источники нужных ресурсов.<br>- разрабатывать детальный план действий и придерживаться его.<br>- качество результата, в целом, соответствует требованиям. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | - оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны   |  |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.               | - планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач<br>- проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты<br>- структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска<br>- интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.   | - использовать актуальную нормативно-правовую документацию по профессии (специальности)<br>- применять современную научно профессиональную терминологию<br>- определять траекторию профессионального развития и самообразования   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                                   | - участвовать в деловом общении для эффективного решения деловых задач<br>- планировать профессиональную деятельность   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.     | - грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке<br>- проявлять толерантность в рабочем коллективе  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.  | - понимать значимость своей профессии (специальности)<br>- демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей.  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                        | - соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;<br>- обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания | - сохранять и укреплять здоровье посредством использования средств физической культуры<br>- поддерживать уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной           |

| необходимого уровня физической подготовленности.   | деятельности  | программы  |
|--|---|--|
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.               | -работа с автоматизированными системами регистрации   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | -применять в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке.<br>- вести общение на профессиональные темы   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.               | - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности<br>- презентовать бизнес-идею<br>- определять источники финансирования<br>- применять грамотные кредитные продукты | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |