

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:
директор
Многопрофильного
колледжа



О.Б. Прохорова
31 августа 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Челябинск 2020

Рабочая программа производственной практики **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** основной профессиональной образовательной программы 43.02.11 Гостиничный сервис СПО рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Специалист по УМР

Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.



О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.



Разработчик: А.А. Сарсынбаева – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа производственной практики **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа производственной практики предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Производственная практика относится к профессиональному учебному циклу и входит в состав профессиональных модулей.

1.3 Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики

В результате освоения практики по **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** обучающийся должен

иметь практический опыт:

- предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (ПО-5.1);
- осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы (ПО-5.2);
- рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий (ПО-5.3);
- предоставления дополнительных услуг (ПО-5.4);

выполнять трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-5.1);
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-5.2);

уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда (У-5.1);
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы (У-5.2);
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (У-5.3);
- использовать этику делового общения (У-5.4);

- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы (У-5.5);
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий (У-5.6);
- оформлять документы на предоставление дополнительных услуг (У-5.7);

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы (З-5.1);
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (З-5.2);
- этику делового общения (З-5.3);
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы (З-5.4);
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы (З-5.5);
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (З-5.6);
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий (З-5.7);
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха) (З-5.8);
- правила общения с клиентами (З-5.9);
- трудовое законодательство и правила охраны труда (З-5.10).

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

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), 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

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

ПК 5.1 Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

ПК 5.2 Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы

ПК 5.3 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия

ПК 5.4 Предоставлять дополнительные услуги

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы практики является овладение видами профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными компетенциями (ПК) и трудовыми функциями (ТФ):

Код	Наименование результата обучения
ВПД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха
ПК 5.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия
ПК 5.4	Предоставлять дополнительные услуги
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

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.

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 ПРАКТИКИ

3.1 Объем времени на освоение программы практики

Вид учебной работы	Количество часов
Обязательная учебная нагрузка (всего)	144
в том числе:	
практические занятия	140
дифференцированный зачет (зачет)	4
Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация практики требует наличия автоматизированного рабочего места.

Оборудование рабочего места:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением профессионального назначения;
- выделенная линия Интернет;
- комплект нормативной документации (ГОСТы, СанПиНы);
- телефон;
- стойка-ресепшн;
- факс.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451272>

Дополнительная литература

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297>

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

3. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. — М.: Альфа М., 2015

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. — М.: Форум, 2014

5. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства [Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

6. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2014

4.4 Формы отчётности по практике

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончании практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные 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	- Демонстрация интереса к будущей профессии: участие в профессиональных декадах, конкурсах профессионального мастерства, НПК	Портфолио обучающегося Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничного сервиса	Индивидуальный план-график производственной деятельности Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- Технологическая, экономическая эффективность принятого решения в ситуации профессионального испытания - Готовность нести ответственность за результаты собственной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- Рациональность и результативность использования различных источников информации, включая электронные, для эффективного выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики Экспертная оценка
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- Владение ПК на уровне опытного пользователя - Решение профессиональных задач различного уровня сложности в соответствии с заявленными требованиями с использованием средств ИКТ	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами,	- Эффективность взаимодействия при работе в команде	Анкетирование Интерпретация результатов наблюдений

руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - Построение бесконфликтных отношений с коллегами, клиентами - Владение культурой общения: <ol style="list-style-type: none"> 1. умение ясно и четко излагать свои мысли (передавать информацию); 2. способность убеждать, аргументировать собственную позицию, организовывать и поддерживать диалог; 3. умение согласовывать свои действия с действиями коллег; 4. способность выбирать оптимальный стиль общения в различных (в том числе, конфликтных) ситуациях; 5. способность выстраивать межличностные отношения с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения по нормам (соблюдение этических норм общения). 	за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - Развитие самоменеджмента обучающегося - Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий 	Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - Планирование обучающимися повышения своего квалификационного уровня - Организация самостоятельной работы 	Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ инноваций в области профессиональной деятельности - Владение информацией о современном состоянии технологий профессиональной деятельности 	Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий
ПК 5.1 Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Соблюдение деловой этики при общении с клиентами ▪ Информированность о 	Наблюдение за деятельностью обучающихся

достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	расположении городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха <ul style="list-style-type: none"> ▪ Предоставление достоверной информации 	Оценивание выполненных практических заданий Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ
ПК 5.2 Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выбора методов контроля 	Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценивание выполненных практических заданий Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ
ПК 5.3 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность проводимых организационно-технических мероприятий ▪ Соблюдение деловой этики при общении с клиентами ▪ Соблюдение правильного порядка рассмотрения претензий ▪ Правильность составления документации 	Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценивание выполненных практических заданий Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ
ПК 5.4 Предоставлять дополнительные услуги	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выбора методов контроля оказания перечня дополнительных услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). ▪ Точность и грамотность оформления счетов за дополнительные услуги. 	Наблюдение за деятельностью обучающихся Оценивание выполненных практических заданий Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ

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

Итоговая аттестация проводится в форме открытой защиты отчёта по практике.