

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Челябинск 2020

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля **ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** основной профессиональной образовательной программы **43.02.11 Гостиничный сервис** 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.

Разработчики: А.А. Сарсынбаева – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной практики **ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** 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 учебной практики профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» 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

Учебная 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 обучающийся должен

приобрести практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы (ПО-3.1);
- предоставления услуги питания в номерах (ПО-3.2);
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы (ПО-3.3);

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

- оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале (ТД-3.1);
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-3.2);
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-3.3);
- координация деятельности подчиненных (ТД-3.4);
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (ТД-3.5);
- взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-3.6);
- управление конфликтными ситуациями в службе питания (ТД-3.7);
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-3.8);

- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-3.9);
- оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале (ТД-3.10);
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда (ТД-3.11);
- взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-3.12);
- управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда (ТД-3.13);
- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-3.14);
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-3.15);

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (У-1);
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой (У-2);
- 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 (У-3);
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей (У-4);
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов (У-5);
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание (У-6);
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости (У-7);
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним (У-9);
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих (У-10);

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ (З-1);
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами (З-2);
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (З-3);

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов (З-4);
- принципы и технологии организации досуга и отдыха (З-5);
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих (З-6);
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности (З-7);
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков (З-8);
- особенности обслуживания room-service (З-9);
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (З-10);
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы (З-11);
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях (З-12);
- правила обращения с магнитными ключами (З-13);
- правила организации хранения ценностей проживающих (З-14);
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице (З-15);
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей (З-16).

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 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 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.

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 3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	
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.
ТФ А/02.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
ТФ А/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
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)	108
в том числе:	
практические занятия	102
дифференцированный зачет (зачет)	6
Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета	

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие 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. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456706>

2. 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>

3. 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> (дата обращения: 29.05.2020).

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

4.3 Общие требования к организации практики

Освоение практики производится в соответствии с учебным планом по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, либо в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

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
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	- точность выполнения действий по организации и контролю работы персонала хозяйственной службы; - соответствие оформленных документов по организации работ обслуживающего и технического персонала на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов; - точность действий по организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного	Защита отчетов по практике

	<p>обслуживания, транспортного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение организации и контроля работы персонала обслуживания номерного фонда. 	
<p>ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность действий по комплектации сервировочной тележки room-service и сервировке стола; - точность действий по подаче блюд и напитков в номер и сбору использованной посуды; - точность действий по составлению счета за обслуживание питанием в номере; - разработка предложений по улучшению организации питания проживающих в номерах; - соответствие разработанных различных видов меню для обслуживания в ресторане гостиницы (шведского стола, бизнес-ланча, a la carte, table d'hote, du jour, туристское меню и др.) типовым формам и требованиям к оформлению документов; - соответствие разработанного меню для питания в номере и меню мини-бара типовым формам и требованиям к оформлению документов; - соответствие выполненной полной и предварительной сервировки стола (минимальная для завтрака, для обеда с закуской и без нее, минимальная для вечернего обслуживания) предложенному меню. 	<p>Защита отчетов по практике</p>
<p>ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильность проведения инвентаризации оборудования и других материальных ценностей гостиницы; - соответствие оформленных документов на списание инвентаря, оборудования и других материальных ценностей гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов; - соответствие оформленных заявок на ремонт при технических неисправностях в номерном фонде типовым формам и требованиям к оформлению документов; - соответствие оформленной документации, связанной с оборотом белья на этажах гостиницы типовым 	<p>Защита отчетов по практике</p>

	формам и требованиям к оформлению документов	
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> - правильность предоставления услуги по хранению ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; - соответствие оформленной документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице типовым формам и требованиям к оформлению документов; - последовательность и правильность выполнения действий по возмещению ущерба при порче личных вещей проживающих. 	Защита отчетов по практике

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 может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.