

Частное учреждение профессионального образования
«Колледж управления и предпринимательства»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

**43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)**

2019 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) и Приказа Минобрнауки РФ от 18.04.2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» (в ред. Приказа Минобрнауки России от 18.08.2016 N 1061).

Организация-разработчик: ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства»

Разработчики:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства»

РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры

«Туризм, гостиничный сервис и экономика»

Протокол № 10 от «07» июня 2018г.

«Согласовано»

Генеральный директор

АО «Гостиничный комплекс «Русь»

Е.В. Алексеева

© ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства», 2018г.

© Смирнова А.Ю., 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания гостей в процессе проживания.**

1.2. Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду профессиональной деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по виду профессиональной деятельности:

ВПД	Умения
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	<ul style="list-style-type: none">- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;- 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;- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;- комплектовать сервировочную тележку room- service, производить сервировку столов;- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;- составлять акты на списание инвентаря и оборудо-

	<p>дование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 36 часов, в том числе:

В рамках освоения ПМ.03 - 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

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 учет 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. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Количество часов
1	2	3	4	5
	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
ПК 1.1, 1.2, 1.3	МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	36	Передача дел при окончании смены Организация работы по уборки помещений.	6
			Процедуры и правила приемки номеров. Организация и контроль качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования.	6
			Организация нестандартных процедур уборки. Организация уборки заселенных номеров.	6
			Оформление документации по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6
			Организация уборки свободных номеров. Работа с почтой, сообщениями и с жалобами клиентов.	6
			Оказание первой помощи и действия и действия в экстремальных случаях.	6
			Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
			Всего часов:	36

3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики	Содержание	Объем часов на учебную практику	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация обслуживания гостей и оказание дополнительных услуг в процессе проживания		36	
МДК 03.01. Организация гостей в процессе проживания		36	
Виды работ: Передача дел при окончании смены. Организация работы по уборки помещений.	Содержание	6	
	1 Изучение работы административно- хозяйственной службы гостиницы.	6	2
	2 Изучение алгоритма передачи дел при окончании смены.		2
	3 Организация технологии уборки номерного фонда гостиницы (последовательность, виды уборки номера, этапы и процессы уборки номера).		2
Процедуры и правила приемки номеров. Организация и контроль качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования.	Содержание	6	
	1 Изучение организации работы супервайзера..	6	2
	2 Изучение требований к качеству проведения уборочных работ.		2
	3 Изучение особенностей контроля качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования.		2
Организация нестандартных процедур уборки. Организация уборки заселенных номеров.	Содержание	6	
	1 Изучение технологии работы поэтажного персонала.	6	2
	2 Изучение инструкции по организации нестандартных процедур уборки .		2
	3 Изучение алгоритма уборки заселенных номеров.		2
Оформление документации по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	Содержание	6	
	1 Информирование гостя о переводе из одного номера в другой.	6	2
	2 Изучение содержания документации по приемки номера.		2
	3 Изучение содержания документации при переводе гостя из одного номера в другой.		2

Организация уборки свободных номеров. Работа с почтой, сообщениями и с жалобами клиентов.	Содержание		6	
	1	Составление алгоритма: - процедуры уборки свободных номеров.	6	2
	2	Составление порядка работы с почтой и сообщениями.		2
	3	Изучение правил работы и рассмотрения жалоб клиентов.		2
Оказание первой помощи и действия в экстремальных случаях.	Содержание		12	
	1	Изучение правил оказания первой помощи.	6	2
	2	Изучение алгоритма действий в экстремальных ситуациях.		2
	3	Изучение правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.		2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает проведение учебной практики в тренинговом кабинете службы приема и размещения гостей, тренинговом кабинете службы бронирования гостиничных услуг, тренинговом кабинете службы продажи и маркетинга.

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей, тренингового кабинета службы бронирования гостиничных услуг, тренингового кабинета службы продажи и маркетинга и рабочих мест:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийное оборудование;
- сканер;
- принтер лазерный;
- ПК по количеству обучающихся;
- видеоматериалы.

Учебная практика может проводиться в гостиничных предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится концентрированно в рамках данного профессионального модуля.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство учебной практикой осуществляют преподаватели, имеющие высшее профессиональное образование по профилю специальности, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, проходить стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по видам профессиональной деятельности)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - 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; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p>	<p>Наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике. Оценка защиты отчета по учебной практике.</p>
<p>Иметь практический опыт: - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	