

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.07.2016 10:46:14

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

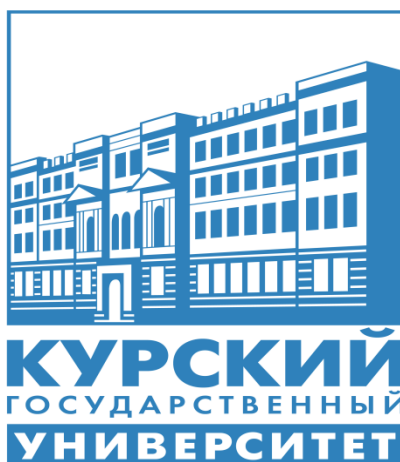
УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания



Курск 2016

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цели производственной практики

Практика по профилю специальности **ПП.03** направлена на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в сфере приема заказа на бронирование от потребителей, выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения, информирования потребителя о бронировании, а так же приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики **ПП.03** являются:

- Приобретение практического опыта в следующих направлениях:
 - ✓ организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
 - ✓ предоставления услуги питания в номерах;
 - ✓ оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
 - ✓ мониторинг использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для организации обслуживания гостей в процессе проживания;
 - ✓ мониторинг нормативной документации регламентирующей деятельность службы обслуживания в отеле.
- Закрепление и расширение теоретических знаний и практических умений, приобретенных обучающимися в предшествующий период теоретического обучения;
- Подготовка обучающихся к последующей осознанной отработке программы преддипломной практики.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

На освоение практики по профилю специальности **ПП.03** учебным планом отводится 144 часа, которые отрабатываются в шестом семестре на третьем курсе обучения в **ПМ.03** *«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»*.

Производственная практика **ПП.03** базируется на основе междисциплинарных курсов МДК.01.01 «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг», производственной практики ПП.01.01. профессионального модуля **ПМ.01**; междисциплинарных курсов МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», производственной практики ПП.02.01. профессионального модуля **ПМ.02**, междисциплинарных курсов МДК.05.01 «Организация деятель-

ности администратора гостиницы (дома отдыха)» учебной практики УП.05.01. профессионального модуля **ПМ.05.**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

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

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;

знать

- ✓ порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- ✓ 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;
- ✓ виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- ✓ порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- ✓ принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- ✓ порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- ✓ правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- ✓ правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- ✓ особенности обслуживания room-service;
- ✓ правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- ✓ правила заполнения актов проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- ✓ правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- ✓ правила обращения с магнитными ключами;
- ✓ правила организации хранения ценностей проживающих;
- ✓ правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- ✓ правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Прохождение данной практики предшествует освоению преддипломной практики, направленной на углубление обучающимся первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы) в организациях различных организационно-правовых форм.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП. 03** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- гостиница «Аврора», ИП Андреева И.Ю.
- ООО «Гостиница «Престиж»
- ООО «С.С.С.Р.» ресторан «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Bed and Breakfast»

Практика по профилю специальности **ПП. 03** проводится на 3,4, 5 и 6 неделях шестого семестра, концентрированно, в один период.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

- 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 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 9. Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 90 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее количество часов	Формы текущего контроля
1.	Ознакомление с предприятием, его организационной структурой.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
2.	Мониторинг документации, используемой при организации службы обслуживания в гостинице.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
3.	Изучение должностных инструкций горничных, супервайзеров.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
4.	Изучение стандартов и качества обслуживания гостей, а так же изучение контроля за соблюдением персоналом требований.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
5.	Мониторинг основных и дополнительных услуг, оказываемых гостям в процессе проживания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
6.	Изучение организации и контроля уборки номеров, служебных помещений	6	1. Наблюдение и оценка выполнения

	и помещений общего пользования.		ния видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
7.	Мониторинг порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
8.	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
9.	Организация оказания персональных и дополнительных услуг.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
10.	Изучение особенности комплектации сервировочной тележки room-service, сервировка столов.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
11.	Изучение особенности обслуживания room-service.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
12.	Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, составление счета за обслуживание.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
13.	Ознакомление с правилами сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ;

			2.Оценка оформления дневника практики
14.	Мониторинг инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
15.	Составление актов на списание инвентаря и оборудование.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
16.	Изучение услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
17.	Участие в технологии и организации досуга и отдыха.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
18.	Изучение порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
19.	Мониторинг видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
20.	Изучение порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника

			практики
21.	Изучение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
22.	Изучение правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
23.	Изучение правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
24.	Изучение правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно

1. Назовите факторы, определяющие организационную структуру средств размещения.
2. Назовите службы отеля и особенности их функционирования.
Организационная структура гостиничного предприятия.
3. Технологический процесс. Технологический цикл обслуживания в гостинице.
4. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии: служба приёма и размещения.
5. Тарифы, скидки, среднесуточная стоимость номера.

6. Системы контроля и доступа в помещения гостиниц: электронные замки, смарт-карты.
7. Обслуживание гостей во время проживания. Содержание основных функций.
8. Квалификационные требования к основным должностям работников гостиничной индустрии: служба номерного фонда.
9. Правила безопасности горничных. Организация труда горничных.
10. Виды уборочных работ в гостинице. Оборудование и оснастка, используемые в работе по содержанию в чистоте гостиничных предприятий.
11. Дополнительные услуги: бизнес-центр, аренда автотранспортных средств, консьерж.
12. Дополнительные услуги: прачечная, камера хранения, сейфы.
13. Дополнительные услуги: телекоммуникационные услуги в отеле, услуги интерактивного и платного телевидения.
14. Ресторанное обслуживание. Услуги питания в гостинице.
15. Квалификационные требования к основным должностям работников ресторанной службы.
16. Дополнительные услуги: мини-бары в номерах гостиницы.
17. Дополнительные услуги: ресторанное обслуживание в номерах (Room Service).
18. Виды завтраков, предлагаемых в гостиницах.
19. Организация работы отдела закупки гостиничного предприятия.
20. Выезд гостя. Процедура выписки гостя.
21. Порядок расчёта за проживание.
22. Порядок расчёта за дополнительные услуги.
23. Формы оплаты за гостиничные услуги: оплата наличными, кредитными картами, по безналичному расчёту, оплата ваучерами, экспресс-оплата.

Контрольные задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.

Задание 1:

Произведите уборку номера в соответствии с персональным заданием горничной и стандартами обслуживания гостиницы «Престиж». Для уборки номера скомплектуйте тележку горничной и составьте технологическую схему уборки номера.

Персональное задание №1.

Гостиница «Престиж»		
ПЕРСОНАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ГОРНИЧНОЙ		
Номер №12 (категории апартамент)	18.00	уборка после выезда гостя
Супервайзер _____ Иванченко И.Ю.		

Задание 2:

Произведите уборку номера в соответствии с персональным заданием горничной и стандартами обслуживания гостиницы «Престиж». Для уборки номера скомплектуйте тележку горничной и составьте технологическую схему уборки номера.

Персональное задание №2.

Гостиница «Престиж»		
ПЕРСОНАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ГОРНИЧНОЙ		
Номер №13 (категории сьюит)	8.00	текущая уборка номера
Супервайзер _____ Данилов Е.С.		

Задание 3:

Произведите уборку номера в соответствии с персональным заданием горничной и стандартами обслуживания гостиницы «Престиж». Для уборки

номера скомплектуйте тележку горничной и составьте технологическую схему уборки номера.

Персональное задание №3.

Гостиница «Престиж»

ПЕРСОНАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ГОРНИЧНОЙ

Номер №14 (категории 2-местный люкс) 17.00 генеральная уборка номера

Супервайзер _____ Борисова А.Л.

Задание 4:

Произведите уборку номера в соответствии с персональным заданием горничной и стандартами обслуживания гостиницы «Престиж». Для уборки номера скомплектуйте тележку горничной и составьте технологическую схему уборки номера.

Персональное задание №4.

Гостиница «Престиж»

ПЕРСОНАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ГОРНИЧНОЙ

Номер №15 (категории 1-местный эконом) 20.00 вечерний сервис

Супервайзер _____ Шубина М.Л.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Составление и защита отчета.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основные источники:

1. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.-М.: «Академия», 2014.

2. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания – М.: Издательский центр «Академия», 2015.-230с.

Дополнительные источники:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

Периодика:

1. 84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

Интернет – ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу производственной практики (по профилю специальности)
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Программа производственной практики состоит из 8 разделов:
– цели производственной практики;

- задачи производственной практики;
- место производственной практики в структуре ППССЗ;
- место и время проведения производственной практики;
- компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения производственной практики;
- структура и содержание производственной практики;
- учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики;
- материально-техническое обеспечение производственной практики.

В структуре и содержании производственной практики (по профилю специальности) отражены разделы практики, виды выполняемых работ, дано общее количество часов по каждому виду работ, указаны формы текущего контроля обучающихся.

В соответствии с программой учебная нагрузка обучающегося составляет 144 часа.

В целом рецензируемая программа практики по профилю специальности ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Программа производственной практики ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент _____
(Ф.И.О. Фамилия, место работы, должность)

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /
(дата) (личная подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу производственной практики (по профилю специальности)
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Настоящая рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

В программе определены место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи практики, компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения производственной практики

Программа производственной практики направлена на приобретение обучающимся практического опыта в индустрии гостеприимства и охватывает состояние и развитие гостиничного сервиса, концепции управления индустрией гостеприимства, изучение видов уборки и применение их на практике.

Реализация программы производственной практики (по профилю специальности) обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

- выявлять спрос на гостиничные услуги;
- изучение видов уборки;
- оценивать обслуживание номерного фонда;
- принимать участие в обслуживании клиентов.

Программа рассчитана на 144 часа.

Преподавателями определены место производственной практики в структуре ППССЗ, место и время проведения производственной практики, формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики), учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы), материально-техническое обеспечение производственной практики.

Программа производственной практики ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент _____
(Ф.И.О. Фамилия, место работы, должность)

«___» _____ 20__ г. _____ / _____ /
(дата) (личная подпись) (расшифровка подписи)

М.П.