



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



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

ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер

(базовая подготовка)

Согласовано:

Зам.начальника УМУ НовГУ по СПО

М.В.Никифорова М.В.Никифорова

(подпись)

« 25 » сентября 2017

Заместитель директора колледжа по УПР

Н.В.Яицкая Н.В.Яицкая

(подпись)

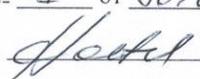
« 21 » сентября 2017

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 475) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис в соответствии с учебным планом.

Организация разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж.

Разработчик: Р.Н.Черникова, к.и.н., доцент, преподаватель ГЭК

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессионального цикла колледжа, протокол № 1 от 30.08. 2017г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии  / С.Н.Соколова

Рецензент: Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, Институт Экономики и Управления, кафедра маркетинга и управления персоналом, к.э.н. доцент Л.Ю.Куракина

Согласовано:

Организация: ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз» г. Великий новгород

Директор  _____ А.Е.Павлов
(подпись) (расшифровка подписи)

« 20 » 09



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ практики	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место учебной практики в структуре основной образовательной программы	4
1.3. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам практики.....	4
1.4. Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
2.1. Объем практики	6
2.2. Тематический план и содержание практики	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ	9
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение практики	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	10
Приложение А Вопросы к дифференцированному зачету.....	12
Приложение Б Форма дневника.....	13
Приложение В Форма отчета	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы практики

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

1.2. Место практики в структуре основной образовательной программы

Практика проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» в 3 семестре.

1.3. Цели и задачи учебной практики-требования к результатам практики:

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен 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.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен **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, туристско-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 приёмы 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 оборудования 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.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен **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 том числе 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 безопасности работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на 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 хранении личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций:

Практика направлена на приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и формирование общих и профессиональных компетенций:

- | | |
|--------|--|
| 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 у услуги питания в номерах (room-service) |
| ПК3.3 | Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице |
| ПК3.4 | 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 |
| ОК 10 | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики

Место прохождения практики	Обязательная учебная нагрузка	
	Количество недель	Объем часов
Гостиницы, гостевые дома, туристические комплексы г. В.Новгорода и Новгородской области	2	72
Всего	2	72
Аттестация по итогам учебной практики в форме дифференцированного зачета в 3 семестре.		

2.3. Тематический план и содержание учебной практики

Коды ПК	Наименование разделов и тем	Содержание учебной практики	Объем в часах	Уровень освоения***
1	2	3	4	5
	Введение	Постановка целей, задач, времени и места прохождения учебной практики; знакомство с руководителями практики; инструктаж по ведению дневника практики, оформлению и защите отчета по практике; организационные вопросы прохождения практики; проведение инструктажа по технике безопасности и охране труда.	2	1
	Раздел 2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы		50	
ПК 3.1	Тема 2.1 Организация и контроль выполнения различных видов уборочных работ	Составление алгоритма действий при проведении промежуточной уборки. Составление алгоритма действий при проведении уборки после выезда гостя. Составление алгоритма действий при проведении экспресс-уборки. Составление алгоритма действий при проведении генеральной уборки. Уборка гостевых номеров Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.	20	1,2,3
	Тема 2.2 Материально-технические запасы в хозяйственной службе	Отработка умений подбора чистящих, моющих, дезинфицирующих средств для различных видов работ в гостинице. Отработка умений комплектации, закупки и организации хранения и инвентарного контроля чистящих, моющих, дезинфицирующих средств.	20	1,2,3
	Тема 2. 7.Типы гостиничных предприятий в зависимости от их назначения	Работа с документами, регламентирующими деятельность предприятий гостиничного сервиса. Изучение должностных инструкций работников различных квалификационных уровней в административно - хозяйственной службе. Проработка учебной литературы и локальной документации о типах обслуживания и услугах, предоставляемых предприятиями гостиничного сервиса.	10	1,2,3

	Раздел 3. Предоставление услуг питания в гостинице		20	
ПК 3.2	Тема 3.2 Обслуживание гостей предприятиями питания гостиницы	Составление карт заказов на завтрак . Обслуживание гостей в залах. Предоставление услуги питания в номерах	20	1,2,3
		Всего:	72	

*** Для характеристики уровня освоения содержания практики используются следующие обозначения:

1 – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств).

2 – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

3 – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация практики проходит в гостиницах, гостевых домах, туристических комплексах г. В.Новгорода и Новгородской области

3.2. Информационное обеспечение практики

Основные источники:

1. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. - М.: Герда, 2012. – 368 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: ФОРУМ, 2011. – 352 с.
3. Буйленко В.Ф. Туризм. – Ростов-н/Д:Феникс,2012.–412 с.
4. Крутик А. Б.Предпринимательство в сфере сервиса.- М.: Академия, 2011.-160 с.
5. Ляпина И. Ю.Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Академия, 2011.-208 с.
6. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 208 с.
7. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: ИНФРА- М, 2013. – 304 с.

Дополнительные источники:

- 1.Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М.Издательство: Вершина, 2007
- 2.Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2008;
- 3.Сервис и туризм: словарь-справочник/ Под.ред.Ю.П. Спириденко, О.Я.Гойхмана.М.: Альфа-М, 2008
- 4.Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2007.
- 5.Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007.
- 6.Сервис и туризм:словарь-справочник / Подред.Ю.П. Спириденко. О.Я.Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008.
- 7.Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие/В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Швецова и др. – М.: МарТ, 2007.
- 8.Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие под ред.Л.П. Шматько – М.МарТ,2007.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.hotel.uralregion.ru>
2. <http://www.hoteline.ru>
3. <http://www.goste.ru>
4. <http://www.acase.ru>
5. <http://www.hotelcentr.ru>
6. <http://www.hotelkosmos.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Текущий контроль и оценка результатов прохождения практики осуществляется руководителем практики при освоении общих и профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой учебной практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется с учетом (на основании) результатов, подтверждаемых дневниками, отчетами, а также документами организаций (характеристики).

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет в 3 семестре.

Результаты прохождения учебной практики (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения учебной практики
<p>В результате прохождения учебной практики обучающийся должен уметь:</p> <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, туристско-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 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>должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 том числе при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов» и, персональных и 	<p>Наблюдение и экспертная оценка выполнения видов работ, предусмотренных рабочей программой практики</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведение дневника - оформление отчёта - дифференцированный зачет

<p>дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; - принципы и технологию 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 безопасности работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила заполнения актов на 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 хранении личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей госте. <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. 	
---	--

Критерии оценки:

В период прохождения практики студентами ведётся дневник практики. По результатам практики студентом составляется отчёт. В качестве приложения к отчёту практики студент прикладывает документы, разработанные им в период прохождения учебной практики. Практика завершается дифференцированным зачётом при условии своевременного представления студентом отчёта о практике и дневника практики, при этом учитывается полнота и качество оформления документов, а также ответы на вопросы дифференцированного зачета.

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Работники, каких должностей входят в административно- хозяйственную службу.
2. Как осуществляется закуп, хранение, комплектация чистящих, моющих, дезинфицирующих средств.
3. Перечислите порядок работы при выполнении уборки номера после выезда гостя.
4. В какой последовательности осуществляется генеральная уборка номера.
5. Как часто проводится генеральная уборка номера.
6. Когда осуществляется экспресс-уборка номера.
7. Как осуществляется работа с документами инвентарного контроля мебели, текстиля, чистящих средств.
8. Перечислите особенности промежуточной уборки номера.

Форма дневника

	<p>Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ Гуманитарно-экономический колледж Учебно-методическая документация</p>
---	--

ДНЕВНИК

по производственной практике

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯСтудента ____ курса, группы ____ специальность **43.02.11 Гостиничный сервис**

ФИО _____

(наименование предприятия или организации, где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя от организации (колледжа)

Дата

М.п.

Подпись руководителя практики от организации (колледжа): _____

Форма отчёта

	<p>Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ Гуманитарно-экономический колледж Учебно-методическая документация</p>
---	--

ОТЧЁТ

по производственной практике

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Студента _____ курса, группы _____ специальность **43.02.11 Гостиничный сервис**

ФИО _____

Гуманитарно-экономический колледж МПК НовГУ

(наименование предприятия или организации, где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)