

Министерство образования и науки Самарской области

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

СОГЛАСОВАНО

Президент НП «Самарская гостинично-туристская ассоциация»

И.В. Фан-Юнг

УТВЕРЖДАЮ

Приказ директора колледжа

От 01.09.2016 №269-03

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ**

*программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности*

43.02.11 Гостиничный сервис

Самара, 2016

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой
(методической) комиссией
экономических дисциплин
Председатель
Г.Н. Щучкина

Составитель: Крашенинникова З.С., преподаватель ГБПОУ «ПГК»

Экспертиза:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Дерявская С.Н., методист ГБПОУ «ПГК»

Содержательная экспертиза: Щучкина Г.Н., преподаватель ГБПОУ «ПГК»

Рабочая программа по производственной практике разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475., а также рабочей программой, утвержденной заместителем директора ГБПОУ «ПГК»

Рабочая программа по практике – нормативный документ, входящий в состав ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**.

Рабочая программа определяет цели, задачи, содержание практики, особенности организации, прохождения.

Содержание

№ п/п	Наименование разделов	стр.
1	Паспорт рабочей программы производственной практик	4
1.1	Область применения	4
1.2	Цели и задачи, требования к результатам освоения производственной практик	4
1.3	Место проведения производственной практик	5
1.4	Количество часов на освоение программы производственной практики	5
2	Результаты освоения рабочей программы производственной практики	6
3	Содержание производственной практики	7
4	Условия реализации программы производственной практики	8
4.1	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики	8
4.2	Информационное обеспечение практики	8
4.3	Общие требования к организации практики	9
	Приложение 1. Содержание практики в соответствии с ПК	10

I. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ по ПМ 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ГБПОУ «Поволжский государственный колледж» по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** базового уровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Содержание рабочей программы производственной практики направлено на освоение вида профессиональной деятельности: *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*

Требования к содержанию практики регламентированы:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**;
- учебными планами специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**;
- рабочей программой ПМ 03. *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*;
- потребностями ведущих организаций, предприятий - отеля «Ренессанс Самара» гостиничной сети Marriott, «HolidayINN» и других

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*.

1.2 Цели и задачи практик, требования к результатам освоения

Цель учебной и производственной практики - формирование у обучающихся профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности: *Организация обслуживания гостей в процессе проживания*.

Задачи практики:

1. Получение практического опыта:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- организации работы камеры хранения и сейфов.

2. Формирование умений:

- 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;
- 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.

1.3 Место проведения практики

Производственная практика организуется и проводится на предприятиях/организациях на основе договора с ОУ.

1.4 Количество часов на освоение программы производственной практики

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего), в том числе	108
Учебная практика	Не предусмотрено
Производственная практика	108
Итоговая аттестация в форме (указать)	дифференцированный зачет

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) компетенциями:

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

В процессе освоения ПМ студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
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

III. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

3.1 Тематический план производственной практики

Коды формируемых ПК	Наименование образовательных результатов практики (опыта, умений)	Содержание (виды работ)	Объем часов
		<p>Знакомство с гостиничным предприятием. Инструктаж по технике безопасности</p> <p>Изучение организационных документов - Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале.</p> <p>Определение функционального назначения - профиля, основных направлений деятельности гостиницы, организационно – правовой формы деятельности гостиницы.</p> <p>Определение основных структурных подразделений гостиницы, штатного состава работников.</p> <p>Разработка организационной структуры предприятия и схемы взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы и партнерами.</p> <p>Определение структуры хозяйственной службы и схемы ее взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиницы.</p> <p>Ознакомление с функциями хозяйственной службы гостиницы.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания гостей в процессе их проживания в гостинице гостей.</p>	24
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	<p>Отработка навыков управления хозяйственными работами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - организация уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования; - оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - контроль за соблюдением правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования 	26
ПК 3.2	Организовать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в	<p>Отработка навыков оказания услуг по питанию в номерах</p> <p>Организация труда официанта службы room-сервис</p>	24

	номерах (room-service)	Организация материально технического обеспечения службы room-сервис	
ПК 3.3	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы	Отработка навыков организации проведения инвентаризации имущества гостиничного предприятия, составления актов на проживающих при порче или утере имущества гостиницы.	10
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Отработка навыков организации работы камеры хранения, мини сейфов	24
У 1	Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	Проверить наличие и состояние уборочного оборудования и инвентаря– дать описание имеющегося оборудования в отчете. Довести до сведения персонала сменные задания. Обеспечить персонал необходимыми уборочными материалами. Провести инструктаж по технике безопасности/приложить должностные инструкции горничных, инструкции по технике безопасности/	
У 2	Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	Отработка навыков приемки номеров при выезде гостя, заполнения бланка перевода гостя из одного номера в другой В отчет приложить копии бланка перевода гостя из одного номера в другой	
У 3	Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питание в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих	Отработка навыков оказания бытовых услуг, бизнес услуг, SPA-услуг, экскурсионных и транспортных услуг. Отработка навыков обеспечения хранения ценностей проживающих В отчете показать прейскуранты цен на оказание дополнительных услуг	
У 4	Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей	Отработка навыков контроля за соблюдением персоналом стандартов выполнения хозяйственных работ. Отработка навыков обучения персонала новым технологиям выполнения хозяйственных работ. В отчет приложить копии стандарта уборочных работ.	
У 5	Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание	Отработка навыков обслуживания гостей питанием в номерах гостиничного предприятия Показать в отчете, каким образом контролируется качество работы официанта службы room-сервис В отчете приложить копии счета за оказанные услуги	
У 6	Проводить инвентаризацию	Отработка навыков подготовки к проведению инвентаризации	

	сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости	В отчет приложить копии инвентаризационных ведомостей	
У 7	Составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним	Отработка навыков составления актов на списание инвентаря и оборудование Отработка навыков проведения инструктажа по технике безопасности при работе с оборудованием хозяйственной службы. В отчет приложить акт на списание инвентаря и оборудование	
У 8	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих	Отработка навыков организации работы камеры хранения, сейфов и депозитных ячеек В отчете показать стандарт обслуживания гостя в камере хранения В отчет приложить копию квитанции на оказание услуг камеры хранения	

IV. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики в учебном заведении не требуются

4.2. Информационное обеспечение практики (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. ГОСТ Р 51185 –98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
2. Приказ № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» от 11 июля 2014 г.
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // Собрание законодательства РФ. 2015 г. № 18. Ст. 2153
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Академия, 2012.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание.- Киев: Вира-р, 2012 -352 с.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2012
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие / А.С. Кусков. – 2-е изд., испр. – М.: Дашков и К, 2012. – 328 с.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина, под ред. А.Ю. Лапина. – 7-е изд., стер. – М.: Академия, 2012 – 208 с.
9. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013.
9. Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице.- М.: Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 2013.- 270 с.

Дополнительная литература:

1. Бурнацева Э.Р. Современные маркетинговые стратегии международных гостиничных компаний: монография. – М.: Издательство «КДУ», 2012.

2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие. –МАГИСТР: ИНФРА-М, 2013.
3. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика. – СПб.: СПбГУП, 2013.
4. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие.– М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014.
6. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013.
- 7 Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие. –МАГИСТР: ИНФРА-М, 2012.
8. Шарп И., Филлипс А. Философия гостеприимства FourSeasons. Качество, сервис, культура, бренд, М.: Альпина Паблишер, 2012.
9. Косолапова А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. СПО. – М.: КНОРУС, 2014.

Средства массовой информации

1. Журналы: «Гостиничное дело». «Пять звезд». «PROотель», «Гостиница» и др.
2. Интернет-ресурсы:
 - интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы,
 - комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» –www.moshotel.ru.
2. Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».
3. Учебно-методические пособия ОАО «ГАО «Москва», официальный сайт [www/gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru).
4. Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru.
5. www/hotelnews.ru
6. Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, ProHoteli // www/prohotel.ru.
7. Портал гостиничного бизнеса hoteiline.ru.
8. Материалы общества профессионалов гостиничного бизнеса www.frontdesk.ru.
9. <http://www.gaomoskva.ru>
10. <http://www.prachka.ru> 11. Работы компании LibraInternation // www

4.3 Общие требования к организации производственной практики

Прохождение производственной практики осуществляется в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис* и календарным графиком, утвержденными директором колледжа.

Прохождению производственной практики предшествует обязательное изучение учебных дисциплин *«Менеджмент»*, *«Экономика организации»*, *«Бухгалтерский учет»*, *«Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»*, *«Деловой иностранный язык»*, *«Здания и инженерные системы гостиниц»*, *«Безопасность жизнедеятельности»*., которые являются базовыми, а также МДК *Организация деятельности службы бронирования*, МДК *Организация приема, размещения и выписки гостей* включающих в себя как теоретические, так и практические занятия.

Общее руководство практикой осуществляет заведующий отделением. Ответственный за организацию практики утверждает общий план её проведения, обеспечивает контроль проведения со стороны руководителей, организует и проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Практика осуществляется на основе договоров между образовательным учреждением и предприятиями, в соответствии с которыми последние предоставляют места для прохождения практики (при наличии у студента путевки с указанием даты и номера приказа по колледжу). В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики. Консультирование по выполнению заданий, контроль посещения мест производственной практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценок осуществляется руководителем практики от ОУ.

Организационное собрание проводится с целью ознакомления обучающихся с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

В процессе прохождения производственной практики проводится контроль выполнения заданий со стороны руководителя практики, что подтверждается подписью в дневнике по прохождению практики. С этой целью каждым руководителем устанавливаются часы консультаций. График проведения консультаций доводится до сведения обучающихся на организационном собрании.

С целью оказания помощи обучающимся в выполнении заданий и оформлении отчета по практике разрабатываются методические рекомендации по прохождению практики, в которых определяются цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения производственной практики студентами, а также содержат требования по подготовке отчета о практике.

Перед прохождением практики, обучающиеся обеспечиваются соответствующими методическими рекомендациями. Ответственность за наличие методических рекомендаций по ПМ возлагается на руководителя практики.

При выполнении заданий практики проводятся как групповые, так и индивидуальные консультации.

Приложение 1

Содержание производственной практики в соответствии с ПК

Для разработки содержания практики, направленного на формирование ПК, рекомендуется сначала конкретизировать задания в рамках прохождения практики по каждой ПК, с тем, чтобы качественно разработать содержание практики и методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики.

ПК	Задания обучающимся на производственную практику (виды работ)
ПК3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Составить структуру управления хозяйственной службы гостиничного предприятия Определить функции каждого структурного подразделения хозяйственной службы Составить штатно расписание персонала хозяйственной службы Составит наряд-задание горничной, уборщику Составить график выхода на работу горничных на месяц
ПК3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Составить стандарт обслуживания питанием в номере официантом службы room-сервис
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Составить инвентаризационную опись товароматериальных ценностей гостиничного предприятия
ПК 3.4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Составить стандарт обслуживания гостей в камере хранения

