



Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Организация обслуживания гостей. Рабочая программа производственной практики профессионального модуля для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа производственной практики опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Организация обслуживания гостей. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

## Содержание

1. Паспорт программы производственной практики (по профилю специальности).....	4
2. Результаты освоения программы производственной практики (по профилю специальности). 4	
3. Содержание программы производственной практики (по профилю специальности).....	5
4. Условия реализации программы производственной практики (по профилю специальности). 7	
4.1. Материально-техническое обеспечение.....	7
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	7
5. Контроль и оценка результатов прохождения практики.....	7

## 1. Паспорт программы производственной практики

### 1.1. Область применения программы

Программа производственной практики Организация обслуживания гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основных видов деятельности (ВД): организация обслуживания гостей в процессе проживания.

### 1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики 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

### 1.3. Количество часов прохождения практики:

Сроки прохождения учебной практики: VII семестр.

Общая продолжительность: 72 часа, 2 недели

Форма аттестации: зачет.

## 2. Результаты освоения производственной практики

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности: организация обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе профессиональными компетенциями (ПК):

Код	Наименование результатов 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	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

### 3.Содержание учебной практики

ПК	Код и наименование профессионального модуля, МДК	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующим МДК	Виды работ в форме практической подготовки
1	2	3	4
ПК 3.1-3.4	<p>МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p> <p>МДК.03.01 Туристско-экскурсионное обслуживание гостей (на иностранном языке)</p>	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>- 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;</li> <li>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;</li> <li>- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;</li> <li>- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>- правила техники</li> </ul>

			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; <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;</li> <li>- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> <li>- принципы и технологии организации досуга и отдыха;</li> <li>- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков</li> </ul>
	Всего часов	72	

#### **4. Условия реализации программы практики**

##### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Производственная практика Организация обслуживания гостей проводится в форме практической подготовки в рамках профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Условием допуска обучающихся к производственной практике Организация обслуживания гостей является освоенная учебная практика.

Производственная практика проводится на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организацией, куда направляются обучающиеся.

Базами практик являются гостиницы города Тобольска, близлежащий районов, оснащенные современным оборудованием, наличием квалифицированного персонала, осуществляющих соответствующие виды деятельности, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки.

##### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы  
**Основная литература:**

1. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - Москва : Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/473487> (дата обращения: 20.05.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

### Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.
2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

### Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams

### 5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

<b>Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы	Наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе практики
Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	- предоставления услуги питания в номерах	отображение результатов наблюдения и анализа в дневнике
Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы	отображение результатов наблюдения и анализа в дневнике
Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы	Наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе практики

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 умения.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ОК 1</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</li> <li>- определение положительных и отрицательные стороны профессии;</li> <li>- определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 2</b> Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</li> <li>- выстраивание плана (программы) деятельности;</li> <li>- выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами;</li> <li>- прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей;</li> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> <li>- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 3</b> Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;</li> <li>- определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности;</li> <li>- предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта;</li> <li>- принятие ответственности за принятое решение.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 4</b> Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- классифицирует и обобщает информацию;</li> <li>- оценивает полноту и достоверность информации.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 5</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение персональным компьютером;</li> <li>- осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях</li> <li>- использование программного обеспечения в решении профессиональных задач;</li> <li>- использование средств ИТ для обработки</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>



	<p>и хранения информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание презентации в различных формах.</li> </ul>	
<p><b>ОК 6</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</li> <li>- владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями</li> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 7</b> Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение управленческих функций;</li> <li>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями;</li> <li>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 8</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития;</li> <li>- владение навыками самоорганизации и применяет их на практике;</li> <li>- составление программы саморазвития, самообразования;</li> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 9.</b> Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение навыками адаптации в новых ситуациях;</li> <li>- умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике</i></p>

