

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по производственному обучению

\_\_\_\_\_ /И.В. Милюков/

«28» августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ 05. Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор**

**гостиницы (дома отдыха), 11695 Горничная**

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

(ПО ПРОГРАММЕ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ)

Челябинск, 2020

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю разработана на основе программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования по 43.02.11 «Гостиничный сервис», положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 291

**Организация-разработчик:**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»

**Автор-разработчик:**

Программу составила преподаватель отделения «Туризма и Гостиничного сервиса» Агеева И.С.

Зав. отделением  
«Туризма и гостиничного сервиса»

И.С. Агеева

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

на заседании Отделения Туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Зав. Отделением \_\_\_\_\_/Агеева И.С./

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>стр.</b>
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ППССЗ СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения квалификации менеджера и основных видов профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по должностям служащих**

## Цели и задачи производственной практики:

закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемому профессиональному модулю, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

## Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

ВПД	Показатели характеризующие наличие практического опыта
Выполнение работ по должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций	<ul style="list-style-type: none"><li>-планировать работу службы приема и размещения;</li><li>-подготавливать и организовывать работу службы приема и размещения;</li><li>-составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения;</li><li>-грамотно реагировать на жалобы;</li><li>-составлять договоры с партнерами гостиницы;</li><li>-владеть технологией ведения переговоров;</li><li>-разрешать конфликтные ситуации.</li><li>- выполнять все виды уборочных работ в номере</li><li>- комплектовать тележку, готовить инвентарь к работе</li><li>- планировать уборочные работы всей смены службы горничных</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- контролировать и обеспечивать необходимое оснащение номеров</li><li>- работать с санитарно-гигиеническими принадлежностями</li></ul>
--	--

Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики в рамках освоения профессионального модуля 108 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: **ПМ.05 «Выполнение работ по должностям служащих»**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения
ПК 5.2.	Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры
ПК 5.3.	Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей
ПК 5.4	Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов
ПК 5.5	Технологический процесс уборки номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 5.6.	Функциональные обязанности персонала отеля (гостиницы)
ПК 5.7.	Обслуживание гостиничных помещений
ПК 5.8.	Организация и планирование работы службы горничных
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем	Виды работ	Объем часов
Введение в профессию - установочная конференция	Требования современного рынка труда к выпускникам средних профессиональных учебных заведений.	4
	Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции. Вводный инструктаж по охране труда и пожарной безопасности.	2
Составление внутригостиничной документации;	Знакомство с рабочим местом администратора.	6
	планировать работу службы приема и размещения;	6
ведение документационного обеспечения во время обслуживания гостей;	Оформление и составление различных видов заявок на бронирование.	6
	составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения;	6
Информирование потребителя о гостиничных услугах;	владеть технологией ведения переговоров;	6
	Консультирование потребителей о дополнительных услугах в гостиничном комплексе..	6
составление договоров с партнерами гостиницы;	составлять договоры с партнерами гостиницы;	6
Разрешение конфликтных ситуаций;	грамотно реагировать на жалобы;	6
Написание ответов на	разрешать конфликтные ситуации.	6



жалобы клиентов;		
Составление стандартов обслуживания службы приема и размещения.	подготавливать и организовывать работу службы приема и размещения;	6
Контроль за оснащением номеров	контролировать и обеспечивать необходимое оснащение номеров	6
Поддержание санитарно-гигиеническое состояние во всех видах гостиничных помещений.	работать с санитарно-гигиеническими принадлежностями	12
Подготовка инвентаря к работе, комплектация тележки горничной; работа с постельным бельем	комплектовать тележку, готовить инвентарь к работе	6
Ведение уборочных работ в номере с разными видами мебели, спальным местом, в ванной комнате	выполнять все виды уборочных работ в номере	12
Распределение обязанностей среди служащих в отеле	планировать уборочные работы всей смены службы горничных	6
	Всего часов	108

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие рабочего места прохождения производственной практики на предприятиях гостиничной индустрии (гостиница, учебная гостиница, отель, мотель и др.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по должности 43.02.11 Гостиничный сервис в части основного вида профессиональной деятельности **ПМ.05 «Выполнение работ по должностям служащих»** с использованием современных информационно-коммуникационных систем. Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие прямых договоров с предприятиями / организациями, которые заключаются на долгосрочной основе либо индивидуально на каждого обучающегося на конкретный период прохождения производственной практики.

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

Основные источники:

1. Деятельность административно-хозяйственной службы. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 256с.
2. Деятельность службы приема и размещения. Асанова И.М., Жуков А.А. - М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 288с.
3. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие для сред. проф.образования/И. Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. – 5-е изд., испр. И доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2009.- 208с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012. – 207с.

#### **Дополнительные источники:**

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490) (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)
2. Т.Л. Тимохина. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. И доп.- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 352с.
3. Специализированные журналы «Отель», «5 звёзд

#### **Интернет-ресурсы**

1. [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru) – аналитика в журналах «Гостиницы и рестораны»
2. Журнал «Отель»
3. [www://hotelline.ru](http://www.hotelline.ru)- портал гостиничного бизнеса.
4. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – аналитика гостиничного бизнеса
5. [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru) – гостиничная ассоциация Москвы

### **4.3. Общие требования к организации производственной практики**

Производственная практика проводится концентрировано по окончании теоретического обучения и прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля.

В обязанности руководителя производственной практики от колледжа входит:

- обеспечение проведения всех организационных мероприятий перед выходом обучающихся на практику, в том числе подготовку и проведение организационного собрания, инструктаж по технике безопасности;
- осуществление контроля за обеспечением в подразделениях нормативных условий труда и отдыха обучающихся, ответственность за соблюдение правил техники безопасности;
- принятие участия в работе комиссии по приему зачета по практике, оценивание результатов выполнения обучающегося программы практики;
- разработка тематики индивидуальных заданий;
- обеспечение высокого качества прохождения практики обучающегося и строгого соответствия ее учебным планам и программам;
- принятие участия в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- оказание методической помощи обучающегося при выполнении индивидуальных заданий, утверждение индивидуальных планов работы;
- осуществление постоянного контроля посещаемости обучающегося учебной практики, правильность и систематичность заполнения обучающегося отчетов по производственной практике, дневников и выполнения индивидуальных заданий.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- руководствоваться программой практики, полностью и своевременно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- в полном объеме выполнять задания и рекомендации руководителя практики;
- строго выполнять действующие в подразделениях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности в подразделении;

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками, а также материальную ответственность за сохранность приборов и оборудования:
  - поддерживать имидж предприятия;
  - сохранять коммерческую тайну предприятия;
  - собрать и обобщить материалы, необходимые для написания отчета;
- ежедневно вести дневник практики (для производственной практики), и фиксировать в нем все виды работ, выполняемые в течение рабочего дня;
- регулярно (не реже раза в две недели) информировать руководителя практики от учебного заведения о проделанной работе;
- своевременно представить на проверку отчет о практике вместе с дневником и отзывом руководителя практики от предприятия и защитить отчет в установленные сроки.

С момента зачисления обучающихся на работу на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

Продолжительность рабочего дня при прохождении производственной практики обучающимися:

- в возрасте от 16 до 18 лет – не более 36 часов в неделю (ст.43 КЗОТ РФ);
- в возрасте от 18 и старше – не более 40 часов в неделю (ст.42 КЗОТ РФ).

В период производственной практики обучающиеся наряду со сбором материалов для отчета и выполнения индивидуального задания должны по возможности участвовать в решении текущих производственных задач организации - базы практики.

Руководитель практики со стороны принимающей организации:

- осуществляет повседневное руководство и контроль за ее ходом, предусматривающий выполнение всей программы в условиях работы данного предприятия;
- знакомит обучающегося с правилами внутреннего распорядка, действующего в организации, его должностными обязанностями;
- дает оценку деятельности обучающегося в период производственной практики (заполняет аттестационный лист), дает оценку сформированности общих компетенций обучающегося, готовит отзыв по окончании практики.

Обучающемуся, не выполнившему программу практики, продлевается срок ее прохождения. Если программа не выполнена по вине принимающей стороны, студент направляется в другую организацию до выполнения

программы. В случае невыполнения программы практики, непредставления отчета о практике по вине обучающегося, либо получения отрицательного отзыва руководителя практики от организации, где практиковался обучающийся, и неудовлетворительной оценки при защите отчета обучающийся отчисляется из колледжа.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Мастера производственного обучения и/или преподаватели, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по специальности на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ППССЗ, высшее или среднее профессиональное образование по профилю профессии, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

## 5 .КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики в форме дифференцированного зачета. В результате прохождения производственной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета

Результаты обучения (полученный профессиональный опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 5. 1. Координировать работу сотрудников службы приема и размещения	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по оформлению внутренней документации службы приема и размещения; - экспертная оценка руководителем практики от предприятия по изложению рабочей информации
ПК 5. 2. Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по ведению переговоров; - экспертная оценка руководителем практики от предприятия по составлению партнерских договоров гостиницы
ПК 5. 3. Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по деловому общению; - экспертная оценка руководителем практики от предприятия при найме и адаптации сотрудников
ПК 5.4. Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по планированию деятельности; - экспертная оценка руководителем практики от предприятия по последовательности действий по обслуживанию разных категорий клиентов
ПК 5.5. Технологический процесс уборки номерного фонда гостиничного предприятия	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по технологическому процессу уборки номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 5.6. Функциональные обязанности персонала отеля (гостиницы)	экспертная оценка руководителем практики от предприятия по функциональным обязанностям персонала отеля; - экспертная оценка руководителем практики от предприятия по изложению последовательных действий при распределении служебных обязанностей
П.К.5.7. Обслуживание гостиничных помещений	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по организации и обслуживанию уборки номеров, ванных комнат, помещений общего

	пользования; - экспертная оценка руководителем практики от предприятия по проведению уборки и дезинсекции гостиничных помещений
ПК 5.8. Организация и планирование работы службы горничных	- экспертная оценка руководителем практики от предприятия по организации и планировании работы службы горничных