

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА**

**МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ РМАТ
КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Утверждаю:
Проректор РМАТ-Директор
Московского филиала


Соколов А.С.
« 10 » 07 2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО
ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
профессионального модуля: ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе
проживания»**

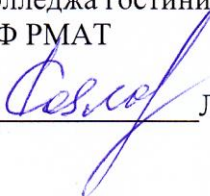
Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Одобрена
Методическим советом
Колледжа гостиничного
сервиса Московского филиала РМАТ

Разработана
на основе федерального Государственного
образовательного стандарта по специальности
среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис»

Протокол № 4 от 24.05 2018 г.

Директор
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ


Л.В. Козловская

Заместитель директора по учебной работе
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ


Т.М. Табенкина

Зав.библиотекой


М.В. Ефремова

Разработчик: Сивченко С.В., преподаватель колледжа гостиничного сервиса, к.т.н.

Рецензент: Прохорова М.А., начальник службы номерного фонда ОА ТГК «Бета»

СОДЕРЖАНИЕ		Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)		4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ		6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ		8
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ		20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ		27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики и практики по профилю специальности (по профилю специальности) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Рабочая программа учебной и производственной практики разрабатывалась в соответствии с:

- Требованиями ФГОС СПО;
- Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
- Рабочей программой профессионального модуля.

1.2. Цели и задачи учебной практики и производственной практики (по профилю специальности):

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе данного вида практик должен:

- Вид профессиональной деятельности:

-Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

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, предоставлению бизнес-услуг, SPA –услуг туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

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;
- Вид профессиональной деятельности:
 - Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

иметь практический опыт:

- предоставления услуги питания в номерах;

уметь:

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах,
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

знать:

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- Вид профессиональной деятельности:
 - Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

иметь практический опыт:

- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

уметь:

- 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 ними;

знать:

- правила проверки наличия и анкетирования утеренной или испорченной гостиничной вещи;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила обращения с магнитными ключами;

- Вид профессиональной деятельности:

- Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих:

уметь:

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила организации хранения ценностей проживающих.

1.3. Количество недель (часов) на освоение программ практик:

Всего: 3 недели, 108 часов, из них учебной практики 2 недели, 72 часа производственной (по профилю специальности) - 1 неделя, 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
Код	Наименование результата практики
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 работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности

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 номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

профессионального модуля ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Таблица 1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля*	Всего часов на практику	Практика			
			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	курс	семестр
1	2	3	4	5	6	7
ПК 3.1 – 3.4	ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	108	72	36	3	5

3.1. Тематический план практики профессионального модуля

Таблица 2

№	Виды работ	Учебная практика	Производственная практика
Тема 1.1.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	4	2
Тема 1.2.	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	10	4
Тема 1.3.	Организация работы прачечной и химчистки	4	2

Тема 1.4.	Организация предоставления услуг в процессе проживания	14	6
Тема 2.1.	Организация питания в гостиницах	10	6
Тема 2.2.	Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	10	6
Тема 2.3.	Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	8	4
Тема 3.1.	Учет материальных ценностей.	6	4
Тема 4.1.	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	6	2
	Всего:	72	36

3.2. Содержание практики
3.2. 1. Содержание учебной практики

Таблица 3

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.1.
			Применение магнитных карт, ключей профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	2		
			Использовать в работе знания иностранных языков	1		
		Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	1		
			Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	10		
			Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	4		
			Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с профессиональным оборудованием, инвентарем.	1		

		Организация работы прачечной и химчистки	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	4		
		Организация предоставления услуг в процессе проживания	Оказание персональных и дополнительных услуг	6		
			Применение знаний иностранного языка при предоставлении персональных и дополнительных услуг	2		
			Итого:	32		
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах	Организация питания в гостинице.	Осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.2.
			Комплектование сервировочной тележки room-service	4		
		Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	Осуществление сервировки столов	4		
			Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков	6		
		Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	Соблюдение санитарно-гигиенические требования. Сбор использованной посуды.	6		
			Составление счета за обслуживание.	2		
			Итого:	28		
МДК 03. Организация обслуживания	Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря	Учет материальных ценностей.	Оформление актов на проживающих, за утерянную или испорченную гостиничную собственность	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3.	ПК 3.3.

гостей в процессе проживания	гостиницы.		Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	2	ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	
		Порядок расчета и учет износа основных средств.	Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	2		
			Итого:	6		
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Оформление документации	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.4.
			Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения.	2		
		Обеспечение имущественной безопасности проживающих	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление документов на забытые вещи.	2		
			Итого:	6		
			Всего:	72		

Учебная практика

Виды работ:

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
6. Проведение различных видов уборочных работ.
7. Комплектование рабочей тележки и инвентаря для работы.
8. Оформление документов на забытые вещи.
9. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
10. Использовать в работе знания иностранных языков.
11. Оказание персональных и дополнительные услуги.
12. Применение знаний иностранного языка при предоставлении персональных и дополнительных услуг.
13. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
14. Комплектование сервировочной тележки room-service.
15. Осуществление сервировки столов.
16. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков.
17. Соблюдение санитарно-гигиенических требований.
18. Сбор использованной посуды.
19. Составление счета за обслуживание.

20. Осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
21. Использование магнитных ключей, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования.
22. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
23. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
24. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
25. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения.
26. Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей.
27. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
29. Оформление актов на проживающих, за утерянную или испорченную гостиничную собственность.

3.2.2. Содержание производственной (по профилю специальности) практики

Таблица 4

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	Ознакомление с работой бизнес-центра Ознакомление с работой сервис-бюро. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.1.
		Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.	1		
			Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	2		
			Проведение контроля готовности номеров к заселению Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	1		

		Организация работы прачечной и химчистки	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	2		
		Организация предоставления услуг в процессе проживания	Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания.	1		
			Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты.	1		
			Ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг и с порядком оказания транспортных услуг.	1		
			Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	1		
			Составление программ организации досуга и отдыха гостей.	2		
			Итого:		14	
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах	Организация питания в гостинице.	Работа с просьбами и жалобами гостей.	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.2.
			Обслуживание гостей в кафе или ресторане гостиницы.	6		
		Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	Обслуживание банкетов и VIP гостей.	4		
			Помощь в работе бармена.	1		
		Предоставление услуг питания в гостиничных	Обслуживание гостей в службе room-service	1,5		

		номерах	Оформление отчетной документации	0,5		
			Итого:	14		
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Учет материальных ценностей.	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.3.
			Оформление актов на списание малоценного инвентаря	1		
		Порядок расчета и учет износа основных средств.	Участие в инструктаже персонала службы и обучающих занятий.	2		
			Итого:	4		
МДК 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	2	ОК1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.4.
			Обеспечение имущественной безопасности проживающих	Ведение учета забытых вещей.		
			Итого:	4		

Производственная практика (по профилю специальности)

Виды работ

1. Ознакомление с работой бизнес-центра.
2. Ознакомление с работой сервис – бюро.
3. Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания.
4. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты.
5. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
6. Ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг.
7. Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг.
8. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.
9. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
10. Проведение контроля готовности номеров к заселению.
11. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
13. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
14. Ведение учета забытых вещей.
15. Работа с просьбами и жалобами гостей.
16. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
17. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
18. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
19. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
20. Оформление отчетной документации.
21. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
22. Составление программ организации досуга и отдыха гостей.
23. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИК

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практик

- Положение об учебной и производственной практике студентов (курсантов), осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);
- программа учебной и производственной (по профилю специальности) практики;
- договора с организациями на проведение практики;
- календарно-тематический план;
- приказ о назначении руководителя практики от колледжа и распределении студентов по базам практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по практике;
- дневники по учебной и производственной практике;
- аттестационные листы.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Перечень индивидуальных заданий по учебной практике:

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
6. Оформление документов на забытые вещи.
7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
8. Использовать в работе знания иностранных языков.
9. Оказание персональных и дополнительных услуг.
10. Применение знаний иностранного языка при предоставлении персональных и дополнительных услуг.
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
12. Комплектование сервировочной тележки room-service.
13. Осуществление сервировки столов.
14. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков.
15. Соблюдение санитарно-гигиенические требования.

16. Сбор использованной посуды.
17. Составление счета за обслуживание.
18. Осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
19. Использование магнитных ключей, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования.
20. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
21. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
22. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
23. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения.
24. Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей.
25. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
26. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
27. Оформление актов на проживающих, за утерянную или испорченную гостиничную собственность.

Перечень индивидуальных заданий по производственной практике (по профилю специальности)

1. Ознакомление с работой бизнес - центра.
2. Ознакомление с работой сервис – бюро.
3. Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания.
4. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты.
5. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
6. Ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг.
7. Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг.
8. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.
9. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
10. Проведение контроля готовности номеров к заселению.
11. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
13. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

14. Ведение учета забытых вещей.
15. Работа с просьбами и жалобами гостей.
16. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
17. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
18. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
19. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
20. Оформление отчетной документации.
21. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
22. Составление программ организации досуга и отдыха гостей.
23. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

4.3 Перечень учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной литературы

Законодательные акты и документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 04.06.2018г.)
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. от 01.05.2017г.)
3. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
4. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
5. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
6. Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. от 30.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»(с изм. от 25.05.2017г.).
8. Постановление Правительства РФ от 4 июля 1992 г. N 470 «Об утверждении Перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изм. от 14.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 N 754 "Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение"(ред. от 14.07.2006г.).
8. Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 26 октября 2016 г., 7 марта 2019 г.).

9. Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 № 1215 « Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003)Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
12. Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» конкурсного движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills).

Основная:

ЭБС: Университетская библиотека Онлайн

1. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д.Уокер ; ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. – М.: Издательский центр «Академия», 2017

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

- Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей.
- Разработка тематики заданий для студентов;
- Проведение консультаций со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- Принятие участия в распределении студентов по рабочим местам или перемещением их по видам работ;
- Осуществление контроля правильного распределения студентов в период практики;
- Формирование группы для проведения практики;

- Проведение индивидуальных и групповых консультаций в ходе практики;
- Проверка хода прохождения практики студентами, выезжая в организации, участвующие в проведении практики;
- Оказание методической помощи студентам при выполнении ими заданий;
- Контроль условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- Определение совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных в ходе прохождения практики;
- Разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

Требования к руководителям практики от организации:

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- согласование программы практики, содержания и планируемых результатов практики, заданий на практику
- участие в организации и проведении зачета по практике и экзамена по профессиональному модулю;
- участие в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценки таких результатов;
- участие в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;
- обеспечение безопасных условий прохождения практики студентами, отвечающих санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проведение инструктажей со студентами по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

5. Контроль и оценка результатов практики

По результатам практики руководителями практики от организации от образовательного учреждения формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне усвоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, по индивидуальным заданиям могут представляться презентации. К отчету практики обучающийся прилагает информационно-рекламные материалы, полученные на практике.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля Организация обслуживания гостей в процессе проживания является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям («Горничная»).

5.1. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> - Качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. - Оценка готовности номеров к заселению - Точность и грамотность оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой - Точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой - Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг. - Оценка качества оказания 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения</p>

	<p>персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции. - Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей - Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя - Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. - Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием - Точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA – услуг, туристско – экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, - Грамотность и четкость при предоставлении телекоммуникативных услуг - Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием - Решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей 	<p>практического задания</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка качества предоставления услуги питания в номерах - Оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах - Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах - Оценка соблюдения правил 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p>

	<p>безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка качества правил сервировки столов, приемы и подача блюд и напитков - Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание - Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service). - Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря: сличительная ведомость, инвентаризационная опись - Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей - Оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих - Оценка грамотности и четкости по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>

		задания
Итоговая аттестация по модулю: МДК – дифференцированный зачет (на основе накопительной системы оценки) ПМ – экзамен (квалификационный)		

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 умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;	
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и	

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	

Разработчики:

Колледж гостиничного сервиса
МФ РМАТ

преподаватель
к.т.н.



Сивченко С.В.