

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
"Мурманский арктический государственный университет"
в г. Кировске Мурманской области
(филиал МАГУ в г. Кировске)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ


**по профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих»"**

программы подготовки специалистов среднего звена
базовой подготовки
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Составитель:

Преподаватели Казакова О.В.

Утверждено на заседании цикловой
комиссии общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол № 9 от 13.05.2022
Председатель цикловой комиссии


Рожкова Е.Б.

Кировск

2022

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело для очной и заочной форм обучения. Рабочая программа производственной практики используется при реализации основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования.

1.2. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.3 Компетенции, формируемые в результате производственной практики

1.3.1 Общие компетенции

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам качества обслуживания гостей

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3.2 Профессиональные компетенции

Выполнение работ по должности служащего 25627 ПОРТЬЕ и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

ПК 5.2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК 5.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выполнение работ по профессии 11695 ГОРНИЧНАЯ и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.4 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК 5.5 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

ПК 5.6. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

1.3.2 Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения учебной практики

С целью овладения **должностью служащего 25627 ПОРТЬЕ** и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения производственной практики должен:

иметь практический опыт в:

- Осуществлении действий по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;
- Встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Вводе данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- Выдаче зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

уметь:

- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей

знать:

- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей;

- правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности их обслуживания
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей

С целью овладения профессией **11695 ГОРНИЧНАЯ** и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения производственной практики должен:

иметь практический опыт в:

- проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения,
- проведении уборки номерного фонда после выезда гостей,
- проведении генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

уметь:

- Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера
- Проводить текущую уборку номерного фонда
- Осуществлять экипировку номерного фонда
- Проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера
- Производить уборку номерного фонда после выезда гостей
- Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда

знать:

- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
- Правила подбора и использования уборочного инвентаря
- Правила и методы текущей уборки номерного фонда, генеральной уборки, уборки после выезда гостей
- Процедуры выезда гостя
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
- Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- Технологии поддержания чистоты номерного фонда средств размещения
- Технологии оказания дополнительных услуг

1.5. Организация практики.

- производственная практика проводится на предприятии и в организациях гостиничного комплекса;

- руководителями практики являются преподаватели спецдисциплин, которые назначаются приказом директора филиала;
- производственная практика проводится непрерывным циклом;
- контроль работы практикантов (студентов) подразделяется на текущий и итоговый контроль и осуществляется руководителем практики;
- в ходе текущего контроля проверяется правильность выполнения работ, соблюдение требований инструкций. Особое внимание должно быть уделено контролю самостоятельности выполнения работ студентами;
- по каждому виду работ студент предоставляет промежуточные отчетные материалы. После завершения всех видов работ студентом предоставляется отчет по практике, соответствующими разделами которого являются отчетные материалы по видам работ;
- по завершению практики студентам выставляется оценка;
- при оценке работы студента на практике во внимание принимаются все аспекты его деятельности: отношение к работе, качество её выполнения, оформление материалов, взаимодействие и сотрудничество в бригаде, соблюдение правил техники безопасности, бережное отношение к приборам, материалам и инструментам.

1.6. Количество часов на освоение программы производственной практики:
максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики и виды работ

| Вид учебной работы | <i>Объем часов</i> |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 72 |
| в том числе: | |
| практические занятия | 72 |
| <i>Итоговый контроль в форме защиты отчетов по практике</i> | |

**2.2. Тематический план и содержание производственной практики по ПМ.05
"Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих" (Портье)**

| Наименование разделов и тем | Содержание практики | Объем часов |
|---------------------------------|--|---------------------|
| Вводный инструктаж | Задачи и программа практики. Правила оформления отчетной документации. | 1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> - создание проекта учебной гостиницы; - проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; - проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; - составление проекта договора с турфирмой. Оформление гостей; - подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; - расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию); -Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. -Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. -Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации. -Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей. -Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения. | 31 |
| Самостоятельная работа студента | Оформление отчета по практике | в течение практик и |
| Защита отчета по практике | | 4 |
| ИТОГО: | | 36 |

**2.3. Тематический план и содержание производственной практики по ПМ.05
"Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих" (Горничная)**

| Наименование разделов и тем | Содержание практики | Объем часов |
|---------------------------------|--|--------------------|
| Вводный инструктаж | Задачи и программа практики. Правила оформления отчетной документации. | 1 |
| | <p>Учебная практика по выполнению работ по специальности Горничная Виды работ: Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде Комплектация номерного фонда расходными материалами Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде Уборка спальни, комнат в номерном фонде Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде Регистрация забытых и потерянных гостями вещей Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения Прием номера при выезде гостя Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде Уборка ванной комнаты в номерном фонде Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</p> | 31 |
| Самостоятельная работа студента | Оформление отчета по практике | в течение практики |
| Защита отчета по практике | | 4 |

| | | |
|--------|--|----|
| ИТОГО: | | 36 |
|--------|--|----|

3. Критерии оценки знаний и умений студентов в период прохождения производственной практики

Результатом производственной практики является оценка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка практики приравнивается к оценкам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Критериями оценки по практике являются:

- знание студентом изученной литературы по теоретическим курсам, на которых базируется данный вид практики;
- уровень сформированности профессионально значимых личностных качеств;
- владение этическими нормами взаимоотношений с окружающими, руководителем;
- уровень сформированности профессиональных умений и навыков;
- достижение целей практики и выполнение задач практики;
- качество выполнения заданий;
- качество выполнения отчета по практике.

Общая оценка по производственной практике выводится на основании двух отметок, выставленные за различные виды работ:

- отметка выставляется руководителем практики от предприятия, который оценивает навыки, приобретенные студентом за время производственной практики, отношение к практике и т.п.;
- отметка выставляется руководителем практики от филиала, который оценивает навыки, приобретенные студентом за время производственной практики, отношение к практике и т.п.;

| Балл | Соблюдение технических требований, предъявляемых к работе | Выполнение норм времени (норм выработки) | Степень усвоения приёмов труда, качество организации рабочего места, степень самостоятельности в работе |
|------|---|---|--|
| 5 | Отличное качество работы, выполненной в соответствии с установленными техническими требованиями | Выполнение и перевыполнение установленной нормы | Твердое усвоение рациональных приемов при выполнении производственных операций, свободное и безошибочное применение их в разных случаях работы. Правильная организация труда и рабочего места. Умение работать самостоятельно. |
| 4 | Хорошее качество работы, выполненной в соответствии с техническими требованиями | Выполнение установленной нормы | Достаточно прочное усвоение основных приемов выполнения производственных работ. Правильная организация труда и рабочего места. |

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--|
| | | | Умение самостоятельно производить работу при незначительной помощи мастера. |
| 3 | Удовлетворительное выполнение работы в пределах технических требований, достигнутое после исправлений или переделок по указанию мастера | Выполнение установленной нормы | Усвоение некоторых приёмов выполнения производственных операций или работ, наличие отдельных нарушений в организации труда или рабочего места. Недостаточная самостоятельность в работе. |
| 2 | Нарушение основных технических требований, предъявляемых к качеству работы (брак в работе) | Невыполнение установленной нормы | Слабое усвоение приёмов выполнения производственных операций или работ. Нарушение при организации труда, рабочего места. Неумение самостоятельно выполнять работу. |

4. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация производственной практики, может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа учебной практики;
- график защиты отчетов по практике.

Требования к материально-техническому обеспечению практики

Оборудование предприятия (Горничная):

- Кровати одноместные
- Мини-бар для отелей
- Одеяло
- Подушка
- Покрывало
- Комплекты постельного белья
- Шторы
- Полотенца
- Тележка горничной
- Пылесос
- Гладильная доска

- Кондиционер мобильный
- Бра
- Настольная лампа
- Тумбы прикроватные
- Шкаф для одежды
- Комод
- Зеркало
- Стол-книжка
- Тумба под TV
- Утюг
- Санитарно –гигиенические принадлежности

Оборудование предприятия (Портъе):

- Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)
- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- Стойка ресепшн
- Шкаф для ключей
- Сейф
- Столик журнальный
- Кресло
- Вешалка Класс

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: Секвойя, - 74 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> Университетская библиотека
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения: учебник.-М.:Академия,2018
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник.- М.:Академия,2018

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/> Юрайт
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/> Юрайт
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> Университетская библиотека

Периодические издания:

1. Журнал «Гостиничное дело»
2. Журнал «Туризм и гостиничные услуги: бухгалтерский учёт и налогообложение»