

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ**
ПМ. 05 Выполнение работ по профессии рабочего 11695
Горничная

43.02.14 Гостиничное дело
*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2021

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.
2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- организовывать рабочее место, комплектовать тележку горничной;
- производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги;
- выполнять правила и соблюдать нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- по уборке жилых номеров и нежилых помещений и обслуживания гостей во время проживания;
- приема и выполнения заказов от проживающих на бытовые услуги.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

**Количество часов на освоение программы производственной
практики ПМ 05 Выполнение работ по профессии 11695
Горничная Всего – 180 часов (5 недель)**

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированность общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ. 05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 6.1	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.
ПК 6.2	Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
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 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Задания на практику

№	Код и наименование ПК	Задания на практику
1	ПК 6.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.	<ul style="list-style-type: none">– научиться организовывать рабочее место, комплектовать тележку горничной;– производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;– соблюдать требования к стандартам уборочных работ, и качеству обслуживания гостей;– использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;– научиться обращаться с разными видами ключей, обслуживать мини-бар.– соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса;– соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях.
2	ПК 6.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги.	<ul style="list-style-type: none">– принимать и оформлять заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение.

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Технология обслуживания гостей в процессе проживания		180
ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.		134
Тема 1.1. Служба эксплуатации номерного фонда.	Содержание: 1. Ознакомление с работой службы. Понятие и виды поэтажного обслуживания. 2. Изучение квалификационных требований и функциональных обязанностей горничной. 3. Изучение нормативов работ.	12
Тема 1.2. Уборочный инвентарь и оборудование. Бельевое хозяйство.	Содержание: 1. Изучение уборочного оборудования и инвентаря в гостинице. 2. Ознакомление и изучение бельевого хозяйства.	12
Тема 1.3. Подготовка горничной к работе. Организация уборочных работ.	Содержание: 1. Изучение уборочных средств. 2. Комплектование тележки горничной. 3. Изучение видов и систематичности уборочных работ.	12
Тема 1.4. Процедура и технология уборочных работ.	Содержание: 1. Технология текущей ежедневной уборки. 2. Технология генеральной уборки. 3. Технология экспресс-уборки. 4. Технология вечернего сервиса. 5. Технология уборки общественных помещений и помещений общего пользования. 6. Технология уборки административных и служебных помещений. 7. Технология приема номера при выезде гостя.	70
Тема 1.5. Процедура окончания работы и передачи смены.	Содержание: 1. Разгрузка и хранение тележки. 2. Сдача задания менеджеру. 3. Заполнение журнала передачи смены.	12

<p>Тема 1.6. Охрана труда горничных. Профилактика пожарной и террористической безопасности.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Меры безопасности при работе с гостиничным инвентарем. 2. Соблюдение норм труда и отдыха. 3. Обеспечение безопасности гостей. 4. Ответственность за сохранность имущества гостей. 5. Профилактика пожарной и террористической безопасности. 	<p>16</p>
<p>ПК 5.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги.</p>		<p>46</p>
<p>Тема 1.1. Принятие заказов от клиентов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды дополнительных услуг. 2. Процедура приема и оформления заказа на услуги. 3. Обеспечение своевременного выполнения заказов. 4. Процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки). 5. Процедура передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку. 6. Правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги. 	<p>46</p>
<p>Дифференцированный зачет</p>		<p>6</p>
<p>Всего</p>		<p>180</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ СГКСТД и организациями.

ГБПОУ СГКСТД осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ СГКСТД с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся, приказом по предприятию / учреждению / организации, могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия / учреждения / организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

4.2. Информационное обеспечение

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2012.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2012.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2012.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012.
6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013.
7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
4. www.russiatourism.ruwww.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

Результаты освоения (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ПК 6.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обоснование и осуществление порядка организации рабочего места и комплектации тележки горничной. 2. Применение требований к стандартам уборочных работ и качеству обслуживания гостей при производстве уборочных работ в жилых номерах, в служебных помещениях и помещениях общего пользования. 3. Грамотное использование системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туркомплексов для обеспечения комфорта проживающих; 5. Грамотное использование разных видов ключей. 6. Обслуживание мини-бара. 7. Соблюдение требований к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса. 8. Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях. 9. Выполнение правил и норм охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены.
<p>ПК 6.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правильность заполнения документов. 2. Адекватность принятия решения по конкретному заказу от гостя. 3. Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке. 4. Владение лексическим и грамматическим минимумом. 5. Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей. 6. Демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.