

**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. 03. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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 ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 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

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 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. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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:

- передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия;
- оформление документов по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда;
- передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Всего – 144 часа (4 недели).

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.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
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 поддержание 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 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none">– ознакомиться с организацией хранения ценностей проживающих;– провести инструктаж персонала службы и обучающихся занятий.
2	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none">– оформить документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;– оформить бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;– произвести ведение учета забытых вещей;– выполнить работу с просьбами и жалобами гостей;– заполнить документы по соответствию выполненных работ стандартам качества;– оформить бланки заказов и квитанций на оказание персональных услуг;– информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
3.	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none">– провести приемку и оценку качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;– осуществить контроль готовности номеров к заселению;– провести контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;– оформить акты активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;– оформить отчетную документацию;– оформить акты на списание малоценного инвентаря.

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	
Раздел 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 1.1. Хранение ценностей проживающих.	Содержание: 1. Изучение порядка хранения ценностей проживающих в гостинице. 2. Посещение места хранения ценностей.	6
Тема 1.2. Организация работ персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание: 1. Изучение порядка организации работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 2. Посещение инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 3. Посещение обучающих занятий персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	22
Тема 1.3. Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание: 1. Изучение порядка оформления следующих документов: – по приемке номеров; – по переводу гостей из одного номера в другой; – заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; – по соответствию выполненных работ стандартам качества; – заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту.	28
Тема 1.4. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с гостями.	Содержание: 1. Изучение работы службы персонала с просьбами и жалобами гостей. 2. Посещение собрания об информировании потребителя по правилам безопасности во время проживания в гостинице. 3. Изучение порядка ведения учета забытых вещей.	24

Раздел 2. Контроль за осуществлением деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 2.1. Контроль за качеством содержания номеров.	Содержание: 1. Посещение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	18
Тема 2.2. Контроль за использованием инвентаря, оборудования .	Содержание: 1. Изучение процедуры контроля за использованием моющих и чистящих средств. 2. Изучение порядка контроля использования инвентаря и оборудования.	12
Тема 2.3. Оформление контрольной документации.	Содержание: 1. Изучение порядка оформления следующих документов: – актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – отчетной документации по деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – актов на списание малоценного инвентаря. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту.	28
Дифференцированный зачет		6
Всего		144

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-ADDDB-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
3. www.russiatourism.ru
4. www.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 3.1. Планировать потребности 1. службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета.</p> <p>2. Правильность выбора, оформления бланков. Правильность</p> <p>3. , точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах.</p> <p>4. Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах.</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в 2 соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>1. Правильность составления графика выхода на работу.</p> <p>Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала.</p> <p>3. Правильность составления должностной инструкции.</p> <p>4. Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций.</p> <p>5. Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала.</p> <p>6. Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала.</p> <p>7. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов.</p> <p>8. Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице.</p> <p>9. Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке.</p> <p>10. Владение лексическим и грамматическим минимумом.</p> <p>11. Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей.</p> <p>12. Демонстрация умения речевого</p>

	<p>взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.</p> <p>13. Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.</p> <p>14. Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.</p> <p>15. Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>1. Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом.</p> <p>2. Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам.</p> <p>3. Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p>