

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020г. №885/390, рабочей программы профессионального модуля.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры

«Туризм, гостиничный сервис и экономика»

Протокол №1 от «14» октября 2021 г.

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2021г.

© Смирнова А.Ю., 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида деятельности (ВД): **организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

1.2. Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по основному виду деятельности:

ВД	Умения
организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<ul style="list-style-type: none">- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;- рассчитывать нормативы работы горничных;- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
	<p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none">– в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.03 - 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
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 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Кол-во часов
1	2	3	4	5
	ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6
	<i>Всего часов:</i>	72		

3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики	Содержание	Объем часов на учебную практику	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		72	
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей			
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Виды работ:	Содержание	6	
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	1 Изучение административно-хозяйственной службы: цели, основные функции службы..	6	2
	2 Изучение организационной структуры службы АХС (состав службы).		2
	3 Изучение стандартов обслуживания в гостинице.		2
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	Содержание	6	
	1 Изучение обязанностей супервайзера. 2 Характеристика основных обязанностей координатора.	6	2 2
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	Содержание	6	
	1 Изучение правил организации контроля уборки номерного фонда. 2 Проверка санитарного состояния номерного фонда, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	6	2 2
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	Содержание	6	
	1 Изучение правил инвентаризации гостиничного белья.	6	2
Проведение различных видов уборочных работ	Содержание	6	
	1 Изучение алгоритма различных видов уборочных работ: текущей уборки, генеральной уборки, уборки забронированного номера, уборки после выезда гостя.	6	2
Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	Содержание	6	
	1 Организация оформления документов на забытые гостем вещи.	6	2
	2 Правила хранения забытых гостем вещей.		2
3 Изучение особенностей контроля сохранности предметов интерьера гостиничного номера.	2		
Использование в работе знаний иностранных языков	Содержание	6	
	1 Изучение порядка организации обслуживания иностранных гостей.	6	2

Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	2	Изучение основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.		2
	3	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в оказании персональных услуг гостям.		2
Применение магнитных карт от гостиничных номеров	Содержание		6	
	1	Изучение и отработка правил применения магнитных от гостиничных номеров..	6	2
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	Содержание		6	
	1	Информирование гостя о правилах хранения ценных вещей.	6	2
	2	Информационная папка для гостя.		2
3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2		
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	Содержание		6	
	1	Составление алгоритма: - процедуры возмещения ущерба личных вещей гостей, - процедуры при возмещения порчи личных вещей гостя.	6	2
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	Содержание		6	
	1	Изучение системы сейфового хранения, депозитных ячеек, камер хранения, используемых в гостиничном предприятии.	6	2
2	Изучение техники безопасности и охраны труда при работе с оборудованием.	2		
Составление актов на списание инвентаря и оборудования	Содержание		12	
	1	Изучение алгоритма составления актов на списание инвентаря и оборудования гостиничного предприятия.	6	2
2	Изучение обязанностей работы супервайзера АХС.	2		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, оснащенный оборудованием:

- интерактивная доска,
- учебная доска
- персональный компьютер с выходом в Интернет,
- звуковые колонки,
- принтер,
- комплект настенных стендов,
- таблицы, схемы,
- презентации по темам дисциплины

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- мультимедийное оборудование (экран, проектор, персональный компьютер, звуковые колонки, принтер);
- компьютеры по количеству посадочных мест.

Учебная практика может проводиться в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), на основании договоров о практической подготовке, заключаемых между Колледжем и каждой профильной организацией, куда направляются обучающиеся.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится концентрированно.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство учебной практикой осуществляют педагогические работники, а также работники организаций направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное

питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по виду профессиональной деятельности)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; 	<ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике – оценка защиты отчета по учебной практике
Иметь практический опыт в:	
<ul style="list-style-type: none"> –в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; –планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	