



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело
(углубленная подготовка)

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

Сыктывкар 2019

Рабочая программа учебной и производственной практики профессионального модуля
ПМ.03 Организация и контроль деятельности службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело (углубленная подготовка)

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки)

[наименование специальности, уровень подготовки в соответствии с ФГОС]

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1.	Носова А.В.	высшая	преподаватель
2.			

[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]

Рекомендована

ПЦК преподавателей физической культуры и спортивных дисциплин:

Протокол № 7 от «07» мая 2019 г.
Председатель ПЦК _____ *Н.Н. Вахнина*

Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол №5 от «05» июня 2019 г.

Председатель совета _____ *М.П. Герасимова*

Согласовано с работодателем

	Фамилия, имя, отчество	Должность	Место работы
1	Лобанов Владимир Евгеньевич	И. о. генерального директора	ООО «Автоцентр» Отель «Авалон»

Работодатель

_____ *подпись*

30

мая

2019

[число]
[месяц]
[год]

[дата завершения экспертизы]

© ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова», 2019
© Центр менеджмента качества, 2019

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной и производственной практики	4
2. Результаты освоения учебной и производственной практики	6
3. Структура и примерное содержание учебной и производственной практики	7
4. Условия реализации учебной и производственной практики	10
5. Контроль и оценка результатов учебной и производственной практики	14

1. ПАСПОРТ

рабочей программы учебной и производственной практики

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

1.1. Область применения рабочей программы учебной и производственной практики профессионального модуля

Рабочая программа учебной и производственной практики профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

Гостиничное дело

[код] [наименование специальности полностью]
укрупненной группы специальностей

430000

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- | | |
|---------|--|
| 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. |

Программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

1.2. Цели и задачи учебной и производственной практики – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе учебной и производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- | | |
|----|---|
| 1) | разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| 2) | планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |

уметь:

- | | |
|----|---|
| 1. | планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; |
| 2. | организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; |
| 3. | рассчитывать нормативы работы горничных; |
| 4. | 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; |

знать:

1.	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
2.	- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
3.	- сервисные стандарты housekeeping;
4.	-санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
5.	- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
6.	- принципы управления материально-производственными запасами;
7.	-методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
8.	-требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
9.	-систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной и производственной практики профессионального модуля

всего часов	144	в том числе	Формат практики
учебной практики	72	часов, в том числе	
МДК.03.01 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	36	часов,	концентрировано
МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	36	часов,	
производственной практики	72	часов, в том числе	
МДК 03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	36	часов,	концентрировано
МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	36	часов,	

2. Результаты освоения учебной и производственной практики

Результатом освоения учебной и производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

ПМ 03. Организация и контроль деятельности службы обслуживания

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

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 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.
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.

3. Содержание учебной и производственной практики

УП. 3.01. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 3.1, ОК 1-5, 7, 9-10	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6	
		Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	6	
ПК 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1-5, 7, 9-10	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6	
		Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	4	
		Проведение различных видов уборочных работ	6	
		Оформление документов на забытые вещи	4	
		Контроль сохранности предметов интерьера номеров	6	
		Использование в работе знаний иностранных языков	4	
		Оказание персональных и дополнительных услуг	6	
		Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	4	
		Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	4	
		Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	2	
		Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	2	
		Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	4	
		Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	4	
		Составление актов на списание инвентаря и оборудования	4	

			72	
--	--	--	----	--

ПП. 3.01. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 3.1, ОК 1-5, 7, 9-10	В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Ознакомление с работой бизнес-центра	4	
		Ознакомление с работой сервис – бюро.	4	
		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.	6	
		Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы	6	
		Ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг	4	
		Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг	4	
		Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	4	
ПК 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	4	
		Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	4	
		Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	4	
		Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	4	
		Работа с просьбами и жалобами гостей.	4	
		Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	4	
		Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	4	
		Информирование потребителя о правилах безопасности во время	2	

		проживания в гостиницах и туристских комплексах		
		Составление программ организации досуга и отдыха гостей	6	
			72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики

Реализация учебной практики предполагает наличие учебного кабинета

Лаборатория «Гостиничный номер»

Кабинет иностранного языка

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	кровать	+
	шкаф двухдверный	+
	стол обеденный	+
	карниз	+
	стул полумягкий	+
	телевизор	+

Технические средства обучения

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	мультимедийный компьютер	+
	экран	+

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики

Материально-техническим обеспечением является МТБ предприятия.

4.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные источники

ПМ. 3 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
МДК 3.1 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / М.А. Ёхина. – М.: Академия, 2019.-208 с.	2019	Гриф
2.	Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования /И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 319 с.	2018	Гриф
3.	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 879 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81605.html	ЭБС	
4.	Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс]: монография/ Штейнгольц Б.И., Назаркина В.А.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 176 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45024.html	ЭБС	
МДК. 3.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
1.	Матвеева Н.В. Английский язык. Менеджмент гостинично-ресторанных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матвеева Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 152 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72797.html	ЭБС	
2.	Межова М.В. Деловой иностранный язык (английский язык) [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по направлениям подготовки: 071500.68 «Народная художественная культура»; 071900.68 «Библиотечно-информационная деятельность»; 072300.68 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия»; 071800.68 «Социально-культурная деятельность» (квалификация (степень) магистр)/ Межова М.В.— Электрон. Текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 103 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/29655.html	ЭБС	
3.	Нейман С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нейман С.Ю.— Электрон. Текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014.— 255 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/26676.html	ЭБС	

4.4. Общие требования к организации учебной и производственной практики

Учебная практика направлена на приобретение первоначального практического опыта и способствует формированию у студентов практических профессиональных умений.

Учебная практика реализуется в рамках модулей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по избранной специальности в ходе производственной практики.

Учебная практика может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Содержание учебной практики определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ППССЗ.

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в рамках модулей ППССЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС по специальности.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта профессиональной деятельности по специальности.

Производственная практика может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями, в рамках профессиональных модулей.

Содержание производственной практики определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ППССЗ и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых преподавателями и утверждаемых научно-методическим советом ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова» после заключения технической и содержательной экспертизы.

Формы отчетности для студентов по учебной и производственной практике разрабатываются заместителем директора по УПР совместно с заведующими практикой отделений и утверждаются представителями работодателей.

Результаты прохождения производственной практики фиксируются в учебных журналах по практике, дневниках по практике, аттестационных листах и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Базами производственной практики являются организации Республики Коми, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Производственная практика проводится на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организациями-базами практики.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по профилю специальности проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. При проведении производственной практики учебная группа может делиться на подгруппы по 5-6 человек.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций (аттестационный лист) и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Сроки проведения практики устанавливаются образовательным учреждением в соответствии с ППССЗ и отражаются в графике учебного процесса.

4.5. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При подготовке к производственной практике предусматривается проведение консультаций с обучающимися руководителями практики от образовательной организации (колледжа) и организации (базы практики).

Могут использоваться разные формы проведения консультаций – групповые или индивидуальные; устные.

4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой: специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин, представители работодателей.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой от организации: высшее профессиональное образование и опыт деятельности не менее 3-х лет, стаж работы в организациях сферы гостеприимства не менее 3-х лет.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Освоенные профессиональные компетенции		
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- экспертная оценка на практическом занятии
	Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора, выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики -отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
	Выявление показателей качества обслуживания	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы	Проведение анализа	Наблюдение и

решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на	

	рабочем месте	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	

Студент по результатам практики должен представить отчетную документацию:

1. Дневник по практике с оценками;
2. Портфолио по практике;
3. Отчет по практике.