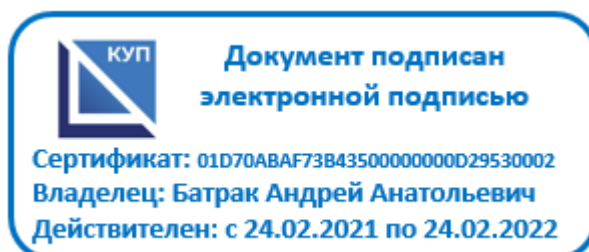




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 03
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев

Москва
2021

Рабочая программа учебной практики
УП 03 профессионального модуля
ПМ.03 Организация и контроль
текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда разработана на
основе Федерального
государственного образовательного
стандарта (далее – ФГОС) по
специальности среднего
профессионального
образования (далее – СПО)
43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж
управления и производства»

Заместитель директора по МР



С.Х. Морозова

30.03.2021

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	4
2. Результаты освоения учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	6
3. Структура и примерное содержание учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	7
4. Условия реализации учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	9
5. Контроль и оценка результатов учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	12

1. ПАСПОРТ

рабочей программы учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Практическая подготовка обучающихся организуется при проведении учебной практики УПОЗ

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

1.1. Область применения рабочей программы учебной практики профессионального модуля

Рабочая программа учебной практики, в форме практической подготовки, профессионального модуля является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.14** **Гостиничное дело**

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 текущей деятельности сотрудников 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 практики – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся 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		в том числе		Формат практики
учебной практики	72	часов, в том числе		концентрировано
МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72		часа,	
МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	0		часов,	

2. Результаты освоения учебной и производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Результатом освоения учебной практики, в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

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

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, 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.

3. Содержание учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся УП. 03.

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

МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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	ЧПОУ «КУП»
		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,	4	

	индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с Оборудованием	4
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	4
	Всего	72
	Дифференцированный зачёт	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ,

реализующей практическую подготовку обучающихся

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики

Реализация учебной практики предполагает наличие учебного кабинета

Лаборатория: учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Лаборатория: учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)

Оборудование:

Кровать одноместная; прикроватная тумбочка; настольная лампа; зеркало; туалетный столик; стулья; кресло; шкаф; телефон; кондиционер; телевизор; пылесос; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; напольное покрытие (ковер); ведро для мусора; стакан; графин; полотенце для лица; полотенце для тела.

4.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник для СПО

<https://urait.ru/bcode/451271> Тимохина Т. Л. Российский

государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 336

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. Учебник для СПО <https://urait.ru/bcode/451272>

Тимохина Т. Л. Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 331

ОРГАНИЗАЦИЯ И СПЕЦИФИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/467368>

Фаустова Н. В. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 188

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/452777> Бугорский В. П. Российский

государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 165

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник и практикум для СПО

<https://urait.ru/bcode/456706> Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.

Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 449

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1) 5-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/453934>

Воробьева С. А., Киселева А. В. Академия труда и социальных отношений (г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 192

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО <https://urait.ru/bcode/453454> Ветитнев А.

М., Коваленко В. В., Профессиональное образование Гриф УМО СПО Рязанский государственный радиотехнический университет (г. Рязань). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 340

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1) 5-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/453934>

Воробьева С. А., Киселева А. В. Академия труда и социальных отношений (г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 192

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. Учебник и практикум для СПО

<https://urait.ru/bcode/455791> Отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б.

Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург).

Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 308

Ресурсы Интернет

Библиотеки, каталоги ресурсов Интернет

1. Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. www.hotelnews.ru
2. Система бронирования для турагентств <http://www.amadeus.ru/>
3. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
4. Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
5. Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru

Интернет ресурсы по

английскому языку Словари и справочники

1. АBBYU Lingvo
Русско-английский и
англо-русский словари
<http://www.lingvo.ru>

2. Онлайн-словарь международной
переводческой компании

<http://www.multitrans.ru>

3. OnlineверсияLongmanDictionary <http://www.ldoceonline.com>

4. OnlineверсияOxfordDictionary <http://www.oup.com>

4.3. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика, реализующая практическую подготовку обучающихся направлена на приобретение первоначального практического опыта и способствует формированию у студентов практических профессиональных умений.

Учебная практика, в форме практической подготовки реализуется в рамках модулей ОПОП по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по избранной специальности в ходе производственной практики.

Учебная практика, в форме практической подготовки 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 ОПОП.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

4.5. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллектуальные карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ,

реализующей практическую подготовку обучающихся

5.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

5.2. Показатели оценки результата освоения профессиональных И общих компетенций

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	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. оценки качества уборки	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью

обслуживания гостей.	номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	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 решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа 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	Наблюдение и 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 документацию 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 деятельности	
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 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Установка на гражданско-патриотическую позицию, общечеловеческих ценностей; на значимость профессиональной деятельности	
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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Применение средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
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 учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся, должен представить отчетную документацию:

1. Отчет по учебной практике, реализующей практическую подготовку обучающихся.