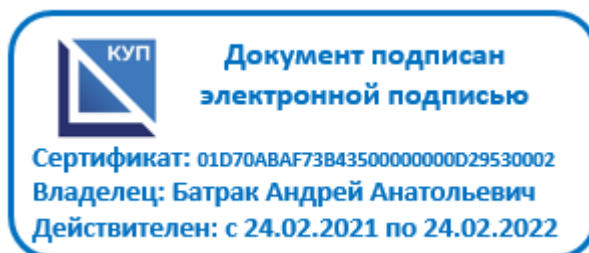




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 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, заочная

Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев, 4 года 10 месяцев

Москва
2021

Рабочая программа производственной практики ПП 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 производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	4
2. Результаты освоения производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	6
3. Структура и примерное содержание производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	7
4. Условия реализации производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	9
5. Контроль и оценка результатов производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	12

1. ПАСПОРТ

рабочей программы производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Практическая подготовка организуется при проведении производственной практики ПП03

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

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся профессионального модуля

Рабочая программа производственной практики, в форме практической подготовки профессионального модуля является частью ОПОП 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 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 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 часовна освоение производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся профессионального модуля

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

2. Результаты освоения производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Результатом освоения производственной 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 производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся ПП. 03.

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	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 выполненным 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	
		ИТОГО	72	
		Дифференцированный зачёт		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, реализующей практическую подготовку обучающихся

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики

Материально-техническим обеспечением является МТБ предприятия.

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

ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ 2-е изд., испр. и
доп. Учебник и практикум для СПО <https://urait.ru/bcode/456146>

Скобкин С. С. Российский экономический университет имени Г.В.
Плеханова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с
373

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (B1) 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. АBBYY Lingvo
Русско-английский и
англо-русский словари
<http://www.lingvo.ru>

2. Онлайн-словарь международной
переводческой компании
<http://www.multitran.ru>

3. Onlineверсия
LongmanDictiona
ry_
[http://www.ldoce
online.com](http://www.ldoce
online.com)

4. Onlineверсия
OxfordDictionar
[http://www.oup.
com](http://www.oup.
com)

1.1. Общие требования к производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Производственная практика в форме практической подготовки

реализуется в рамках модулей ОПОП по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС по специальности.

Практика 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 ОПОП и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых ЧПОУ «КУП».

Формы отчетности для студентов по производственной практике разрабатываются ЧПОУ «КУП».

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

Базами производственной практики являются организации, 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 специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по 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 ЧПОУ «КУП» в соответствии с ОПОП и отражаются в графике учебного процесса.

4.3. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

1.2. При подготовке к производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся 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.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство 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.

4.5. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.) в соответствии с адаптированной ОПОП специальности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ реализующей практическую подготовку обучающихся

5.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения
производственной практики, реализующей практическую подготовку
обучающихся

осуществляется преподавателем по результатам практики.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно.

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 результатов выполнения задания практики - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
ПК 3.2. Организовывать	Распределение обязанностей	

деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	и определение степени ответственности подчиненных	
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	
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 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	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.

<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность</p>	
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Установление гражданско-патриотической позиции</p>	
<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	
		<p>Экспертная оценка</p>

<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Применение средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>выполнения индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p>	

Студент по результатам производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся должен представить отчетную документацию:

1. Дневник по производственной практике в форме практической подготовки с оценками;
2. Портфолио по производственной практике в форме практической подготовки;
3. Отчет по производственной практике в форме практической подготовки.