**Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Представители работодателя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф. В. Бубич  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

**основной профессиональной образовательной программы**

**по специальности СПО**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**2020г.**

Организация-разработчик:

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Щелковский колледж» (ГБПОУ МО «Щелковский колледж»).**

**Разработчик**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание.*

**Рецензент**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание, место работы.*

**РАССМОТРЕНА**

предметной (цикловой)

комиссией\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ МОДУЛЕ 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ МОДУЛЕ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 4  9  12  15 |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

# 1.1. Область применения программы

# Программа производственной практики профессионального модуля- является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело (базовый) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

# 1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

# 2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

# 3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

# 4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

# 5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

# 1.2. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;планировании, организации, стимулировании и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| уметь | 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 техникибезопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; |
| Дополнительные умения: | - разработка структуры организации работы хозяйственной службы-составление документов на списание инвентаря и оборудования. |
| знать | - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее |
|  | цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;принципы взаимодействия с другими службами отеля;сервисные стандарты housekeeping;санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;принципы управления материально-производственными запасами;методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| дополнительныезнания: | правила поведения в нестандартных ситуацияхвнутрифирменные стандарты обслуживания гостей |

# 1.3. Результатом освоения программы учебной практики профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07 | 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 уровняфизической подготовленности. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

# Перечень профессиональных компетенций

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды работ на практике, включая самостоятельнуюработу студентов и трудоемкость | Формытекущего контроля |
| 1. | Подготовительный этап | -проведение установочной конференции по производственной практике;-проведение инструктажа по технике безопасности и других инструктажей;- знакомство с локальными правовыми актами предприятия (уставом, с правилами внутреннего трудового распорядка предприятия и др.);-выдача направления на практику, плана практики, дневника практики | опрос |
| 2. | Производственный этап | -выполнение работы напредприятии в соответствии с задачами и целями практики | собеседование |
| 3. | Подготовка отчета попроизводственной практике | -обработка и анализ полученной информации на базе практики | проверкаправильности составления отчета |
| 4. | аттестация по итогам производственнойпрактики | -проведение итоговой конференции по итогампрохождения практики | зачет сдифференцированной оценкой |

# 1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»: всего- 72 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

# 2.1. Тематический план производственной практики

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код и наименование профессионального модуля | Наименования разделов практики | Учебная практика | | |
| Количество недель | Количество часов | Сроки проведения практики согласнографику учебного процесса |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда » | Производственная практика ПП.03 | 2 | 72 | С |
| «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» |  |  | по |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | МДК 03.01, МДК 03.02 |  |  |  |

**2.2. Содержание учебной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код профессиональных компетенций** | **Наименование разделов ПМ, меж- дисциплинарных курсов (МДК) и**  **тем** | **Содержание учебного материала, примерные виды работ.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** |
|  | Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой | 12 |  |
|  | Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | 1. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 2. Ведение учета забытых вещей. | 12 |  |
|  | Тема 1.3. Организация поэтажного  обслуживания номерного фонда гостиницы. | 1. Работа с просьбами и жалобами гостей. 2. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 3. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 4. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 5. Оформление актов на списание малоценного   инвентаря | 12 |  |
|  | Тема 1.4. Организация работы прачечной и химчистки | 1. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 2. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. | 12 |  |
|  | Тема 1.5. Обеспечение безопасности  проживающих | 1. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. 2. Защита персональных данных. Коммерческая   тайна гостиницы.   1. Составление схемы структуры службы безопасности. 2. Составление памятки по безопасности в гостинице. | 12 |  |
|  | Тема1.6. Сохранность имущества проживающих | 1. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 2. Оформление отчетной документации 3. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. **Дифференцированный зачет** | 12 |  |
| **Всего** | | | **72** |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

# Реализация программы модуля изучается в лаборатории «гостиничного сервиса», «Организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»

# Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

# комплект бланков документации по кадровому набору;

# комплект учебно-методической документации;

# наглядные пособия (образцы актов , тесты ,справочные материалы и т.д.)

# Технические средства обучения:

# телефон,

# факс,

# компьютер,

# принтер,

# сканер,

# программное обеспечение общего и профессионального назначения,

# интерактивное оборудование

# Интернет,

# комплект учебно-методической документации.

# информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант»,

# Интернет-ресурсы.

# Информационное обеспечение обучения

# 3.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

# Основные источники:

# Нормативно-правовые источники:

# Гражданский кодекс РФ.

# Трудовой кодекс РФ.

# Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.

# Налоговый кодекс Российской Федерации.

# Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)

# Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей".

# Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

# Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».

# Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. N 197 "Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения".

# Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной 10. гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

# ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению 11. безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация 12.

# предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

**Учебная литература:**

# Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

# Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

# Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

# 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](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/1) 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-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)

# Журналы:

# «Отель»

# «Пять звезд»

# «Гостиница и ресторан»

# «PRO - отель».

# Электронные издания (электронные ресурсы)

# [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&amp;id_article=7830)

# <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

# <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

# <http://prohotel.ru/>

# 3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

# Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

# Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 – го раза в 3 года.

**3.4. Содержание практики**

По окончании производственной практики студент составляет письменный отчет в данном отчете он должен указывать период, в течение которого он проходил практику, общие сведения

об организации или учреждении, сведения о выполнении заданий; перечень основных мероприятий, в которых он принял участие; конкретные данные, составленные схемы и приложения. Отчет должен быть подписан студентом и завизирован руководителем от предприятия.

К отчету прилагаются дневник практики, отзыв-характеристика студента, написанная руководителем практики от предприятия. В отзыве-характеристике должны быть отражены теоретический уровень подготовки студента и качество выполненных им заданий. К отчету также приобщаются приложения, составленные студентом в ходе практики.

При подготовке приложений студенту необходимо пользоваться нормативными правовыми актами и учебной литературой.

Вышеуказанные документы, составленные студентом, должны быть подшиты в отдельную папку.

Отчет о прохождении практики, дневник практики и отзыв-характеристика представляются руководителю практики от колледжа не позднее, чем за три дня до защиты ее результатов для ознакомления.

Аттестация по итогам производственной практики предусматривает наличие дневника практики, отзыва-характеристики руководителя практики от организации, благодарственного письма и письменного отчета обучающегося.

По результатам аттестации студенту выставляется дифференцированная оценка

### 4 . КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные**  **компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы кон- троля и оценки** |
| **1** | **2** | **3** |
| Организовывать и контролиро- вать работу обслуживающего и технического персонала хозяй- ственной службы при предо- ставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помеще-  ний. | * Оформление прибывших гостей. * Изложение последовательности регистрации гостя. | *Экспертная оценка за вы- полнение задания на прак- тическом занятии и учебной практике* |
| Организовывать и выполнять работу по предоставлению услу- ги питания в номерах (room-  service). | * Демонстрация предостав- ления информации о гости- ничных услугах. | *Экспертная оценка за вы- полнение задания на прак- тическом занятии и учебной*  *практике* |
| Вести учет оборудования и ин- вентаря гостиницы. | * Изложение правил заключения договоров. | *Экспертная оценка за вы- полнение задания на прак- тическом занятии и учебной*  *практике* |
| Создавать условия для обеспе- чения сохранности вещей и цен- ностей проживающих | * Изложение осуществле- ния контроля выполнения договоров. | *Экспертная оценка за вы- полнение задания на учебной практике и за практическое*  *занятие.* |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные общие**  **компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| **1** | **2** | **3** |
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,  оценивать их эффективность и  качество. | - обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональ- ных задач; процессов; | *Экспертная оценка при решении ситуационных задач.* |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и  нести за них ответственность. | - демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций; | *Наблюдение и экспертная оценка на практических за- нятиях, при выполнении ра-*  *бот учебной и производ- ственной практик.* |
| Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и  личностного развития | нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | *Наблюдение и экспертная оценка на практических за- нятиях, при выполнении ра- бот учебной и производ- ственной практик.* |
| Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной  деятельности. | -демонстрация навыков исполь- зования информационно- коммуникационной деятельно- сти. | *Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.* |
| Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,  потребителями. | взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами | *Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в кол- лективе, в общении с руко- водством и с клиентами.* |
| Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | * обоснованность постановки цели, выбора и способов реше- ния профессиональных задач; * эффективность и качество вы- полнения подготовки производ- ственного помещения и под-   держания его санитарного со- стояния. | *- обоснованность постанов- ки цели, выбора и примене- ния методов и способов ре- шения профессиональных задач; процессов;* |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать  повышение квалификации. | определять задачи профессио- нального и личностного разви- тия, заниматься самообразова- нием, осознанно планировать повышение квалификации. | *Мониторинг развития лич- ностно-профессиональных качеств обучающегося.* |
| Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - эффективность и качество вы- полнения профессиональных задач в условиях частой смены технологий в профессиональ-  ной деятельности | *Наблюдение и экспертная оценка на практических и занятиях и в при выполнении работ учебной и производ-*  *ственной практик* |
| Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных  профессиональных знаний ( юноши) | демонстрация готовности к ис- полнению воинской обязанно- сти. | *Проведение военных сборов* |