

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю

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

для специальности СПО (ППССЗ)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
экономических дисциплин,
дисциплин сервиса и туризма


Протокол № 10
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

 Э.А. Кубалова


УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР



И.М. Дзуцева
«05» 07 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Методист


З.А. Дзантиева
«05» 07 2022 г.

Заведующий практикой


С.А. Маргиева
«5» июль 2022 г.

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватели Дзиева Анна Ахсарбековна, Хугистова Фатима Шамильевна.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия;
- оформление документов по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда;
- передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Всего – 66 часов (4 недели).

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированность общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Код	Наименование результата освоения практики
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 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания

	необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.4 Личностные результаты

ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	
Раздел 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 1.1. Хранение ценностей проживающих.	Содержание: <ol style="list-style-type: none">1. Изучение порядка хранения ценностей проживающих в гостинице.2. Посещение места хранения ценностей.	4
Тема 1.2. Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание: <ol style="list-style-type: none">1. Изучение порядка организации работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.2. Посещение инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.3. Посещение обучающих занятий персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	10

<p>Тема 1.3. Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение порядка оформления следующих документов: <ul style="list-style-type: none"> – по приемке номеров; – по переводу гостей из одного номера в другой; – заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; – по соответствию выполненных работ стандартам качества; – заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту. 	<p>18</p>
<p>Тема 1.4. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с гостями.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение работы службы персонала с просьбами и жалобами гостей. 2. Посещение собрания об информировании потребителя по правилам безопасности во время проживания в гостинице. 3. Изучение порядка ведения учета забытых вещей. 	<p>18</p>
<p>Раздел 2. Контроль за осуществлением деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>		
<p>Тема 2.1. Контроль за качеством содержания номеров.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Посещение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2. Проведение контроля готовности номеров к заселению. 	<p>8</p>

<p>Тема 2.2. Контроль за использованием инвентаря, оборудования.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение процедуры контроля за использованием моющих и чистящих средств. 2. Изучение порядка контроля использования инвентаря и оборудования. 	<p>4</p>
<p>Тема 2.3. Оформление контрольной документации.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение порядка оформления следующих документов: <ul style="list-style-type: none"> – актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – отчетной документации по деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – актов на списание малоценного инвентаря. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту. 	<p>2</p>
<p>Дифференцированный зачет</p>		<p>2</p>
<p>Всего</p>		<p>66</p>

2.1 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.2 Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ СГКСТД и организациями.

ГБПОУ СГКСТД осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ СГКСТД с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся, приказом по предприятию / учреждению / организации, могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия / учреждения / организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

- **Информационное обеспечение**

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).

4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2019.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2019.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2019.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2019.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2019.
6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2019.
7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2019.
8. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с.

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru

