

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш

Приказ № ____ от _____ 2021 г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА»**

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2021

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в соответствии с учебным планом, утвержденным «___» _____ 20__ г. и рабочей программой профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И. В.

Программа учебной практики рассмотрена цикловой методической комиссией (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № __ от «___» _____ 2021 г.

Председатель ЦМК «ГД»

_____ Щербакова Е.В.

Программа учебной практики рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № __ от «___» _____ 2021 г.

Методист

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«___» _____ 20__ г.
М.П.

©) Ермакова И.В. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы учебной практики
2. Результаты учебной практики
3. Содержание учебной практики
4. Условия организации и проведения учебной практики
5. Контроль и оценка результатов учебной практики

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной практики является компонентом основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения вида профессиональной деятельности: ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», реализуемая в рамках практической подготовки обучающихся по программе ППССЗ.

1.2. Цели и задачи практики

Цель учебной практики: формирование у обучающихся первоначальных практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачи учебной практики: формирование умений, практического опыта, компетенций при освоении профессиональных модулей обучающимися.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе учебной практики должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	<ul style="list-style-type: none">- 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 техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
знать	<ul style="list-style-type: none">- 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.

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

ЛР–7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР–11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.3. Продолжительность практики: 3– недели, объем учебной практики 108 – часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
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.
ОК10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Перечень профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
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.

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код, наименование)	Виды работ	Сроки выполнения видов работ (в часах)	Наименование междисциплинарных курсов, дисциплин, входящих в состав профессионального модуля, с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ
МДК 03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Вводный инструктаж. Знакомство с работой службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях
	Изучение основных технологических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6	
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Ознакомление с требованиями к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и стандартами работы.	6	Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы
	Техника безопасности и охрана труда при работе с уборочной техникой, инвентарем, материалами.	6	
	Проведение различных видов уборки номеров: по выезду гостя, текущей, экспресс-уборки.	6	
	Проведение генеральной уборки номеров.	6	
	Уборка общественных и служебных зон отеля.	6	
	Осуществление контроля качества уборки номерного фонда.	6	
	Работа с бельевым хозяйством отеля. Прием и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.	6	Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки
	Организация отдыха и развлечений гостей.	6	Тема 2.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания
	Организация экскурсионного обслуживания.	6	
	Оказание услуг конференц-сервиса.	6	

	Предоставление SPA – услуг в отеле.	6	Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях
	Оказание транспортных услуг гостям отеля.	6	
	Оказание услуг спортивно-оздоровительного комплекса.	6	
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Организация сохранности ценных вещей гостя и заполнение необходимой документации.	6	Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих
	Работа с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.	6	
Всего		108 ч.	

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».
2. Положение о практической подготовке обучающихся.
3. Рабочий учебный план.
4. Программа профессионального модуля ПМ. 03 « Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».
5. Программа учебной практики.
6. Приказ на учебную практику.
7. Бланк дневника для прохождения практики.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики

Учебная практика реализуется непосредственно в образовательной организации, в том числе в структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки либо в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы на основании договора, заключенного между образовательной организацией и профильной организацией.

Требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля».

Лаборатория «Администрирование отеля»

Технические средства обучения:

- мобильный компьютерный класс – 15 шт.;
- программное обеспечение АСУ «Shelter».

Технологическое оснащение:

- мобильная стойка администратора;
- ноутбук;
- интерактивная панель с мобильной стойкой;
- МФУ;
- шкаф- стеллаж для документов полузакрытый;
- витрина для сувениров;

- мини-сейф;
- настенные часы;
- мягкая зона: диван, кресло, стол журнальный, торшер напольный;
- флипчарт.

Средства обучения:

- детектор денежных купюр;
- терминал для кредитных карт (имитация);
- энкодер для магнитных карт (имитация);
- ключи-карты для электронных замков;
- имитация денежных банкнот;
- телефонный аппарат;
- звонок настольный.

Реализация программы профессионального модуля предполагает прохождение учебной практики в учебной лаборатории или на профильных предприятиях в соответствии с заключенными договорами.

4.3. Требования к руководителям учебной практики от образовательного учреждения:

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям учебной практики от профильной организации:

Руководителем учебной практики от профильной организации назначается ответственное лицо, согласно требованиям трудового законодательства Российской Федерации о допуске к педагогической деятельности, соответствующее требованиям ст.331 Трудового кодекса Российской Федерации, из числа работников профильной организации, которое обеспечивает организацию реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки.

4.4. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. 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. – 4-е

изд., перераб. и доп. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники:

1. Гостиничное дело : ежемесячный журнал / Негосударственное научно-образовательное учреждение «Академия торговли и внешнеэкономических связей». – М. : Индустрия гостеприимства и торговли, 2020.
2. Отель : официальное издание Российской гостиничной ассоциации / Издатель и гл. ред. Д. П. Демидов. – М. : ИП Демидов Д.П., 2020. – 1 р. в 2 мес.

Электронные ресурсы:

1. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. –Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. –55 с. –ISBN 978-5-7014-0723-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>
2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. –Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. –ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html>
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. –328 с. –ISBN 978-5-394-00744-6. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. –Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. –240 с. –ISBN 5-238-00792-2. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
5. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. –204 с. –ISBN 978-5-394-02514-3. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
6. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. –Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. –165 с. –ISBN 978-5-4497-0797-0. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. –Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. –166 с. –ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/100399.html>
8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. –Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. –80 с. –ISBN 978-5-4486-0051-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
9. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. –3-е изд. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. –176 с. –ISBN 978-5-394-04230-0. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>
10. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. –3-е изд. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. –204 с. –ISBN 978-5-394-04356-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/102273.html>

Нормативные акты

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021г.).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей».
3. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 №1853 г. (вступают в силу с 1 января 2021 г. и действуют по 31 декабря 2026 г.).

4.4. Требования к руководителям учебной практики от образовательного учреждения:

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение

обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям учебной практики от профильной организации:

Руководителем учебной практики от профильной организации назначается ответственное лицо, согласно требованиям трудового законодательства Российской Федерации о допуске к педагогической деятельности, соответствующее требованиям ст.331 Трудового кодекса Российской Федерации, из числа работников профильной организации, которое обеспечивает организацию реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности (см. Приложение 1,2)

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика завершается дифференцированным зачетом в рамках промежуточной аттестации, на основании отчетных документов, предоставленных обучающимся.

Для аттестации учебной практики обучающийся должен оформить дневник, отражающий ежедневный объем работы (Приложение 2) и отчет по практике (Приложение 1), оформленные в соответствии с требованиями фонда оценочных средств.

Критерии оценки дневника:

- содержит все разделы в соответствии с бланком дневника;
- содержит все виды работ согласно специфике профессионального модуля;
- содержит записи за весь период практики.

Критерии оценки отчета:

- содержит все разделы в соответствии с бланком отчета;
- содержит приложения, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Практика аттестуется в течении 10 дней после завершения практики.

(Приложение 1)

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

ОТЧЕТ

по учебной практике

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

обучающийся ____ курса _____ группы
очной формы обучения
специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

(фамилия, имя, отчество студента полностью)

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

название организации

адрес организации

название отдела

в качестве кого проходил практику обучающийся

СРОКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ _____

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ

от колледжа _____
фамилия, имя, отчество, должность

от организации (предприятия) _____
фамилия, имя, отчество, должность

Симферополь, 20__

(Приложение 2)

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

ДНЕВНИК

прохождения _____ учебной _____ практики
(наименование согласно учебному плану)

обучающегося _____ курса _____ группы
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

_____ (фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики: _____
(название организации, адрес)

Сроки прохождения практики: _____

ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

[illegible]

