

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.03
ПМ.03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда»**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2020г.

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по учебно-производственной
работе

do Ю.В. Веселова

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор ООО «Река чаек»

[подпись] Ю.И. Лебедев

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: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: Ю.С. Дубицкая, преподаватель
(инициалы, фамилия, должность)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

Председатель: [подпись] / [подпись] /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № 8 от «31» 08 2020 г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель: _____ / _____ /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель: _____ / _____ /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Программа учебной практики УП.03 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида деятельности (ВД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

1.2 Цели учебной практики

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта и реализация в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Требования к результатам учебной практики

В результате прохождения учебной практики по ВД «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» обучающийся должен

ВД	Требования к умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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;

1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики

Всего УП. 03 – 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ. 03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» по виду деятельности (ВД) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности:

Результатом освоения программы учебной практики являются сформированные профессиональные (ПК) и общие (ОК) компетенции:

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.

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

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Кол-во часов
1	2	3	4	5
3.1	ПМ. 03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Тема 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Техника безопасности при работе с оборудованием. Расчет потребности в материальных ресурсах.	24/4
3.2			Тема 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	18
			Тема 3. Персонал номерного фонда: задачи супервайзера, координатора	12/2
			Тема 4. Технология выполнения различных видов уборочных работ	12
			Тема 5. Инвентаризация, порядок проведения, документальное оформление.	12/2
			Тема 6. Предоставление услуг хранения ценных вещей	12/2
			Тема 7. Система сейфового хранения	12/2
			Тема 8. Применение профессионального оборудования, инвентаря.	6
			Тема 9. Ведение учета забытых вещей.	6/2
			Тема 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	18/4
3.3		Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Тема 11. Осуществление контроля над качеством уборки	6
			Дифференцированный зачет	6
		Всего часов		144/18

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов
1	2	3
ПМ. 03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»		144
<p>Виды работ: Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>		
<p>Тема 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Техника безопасности при работе с оборудованием. Расчет потребности в материальных ресурсах</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. 2. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 3. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 4. Составление актов на списание инвентаря и оборудования 	24/4
<p>Тема 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы поэтажного персонала 2. Организация обслуживания VIP гостя 3. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 	18
<p>Тема 3. Персонал номерного фонда: задачи</p>	<p>Содержание:</p>	12/2

супервайзера, координатора	1. Должностные обязанности супервайзера, координатора, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения с подчиненными и коллегами 2. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	
Тема 4. Технология выполнения различных видов уборочных работ	Содержание: 1. Проведение различных видов уборочных работ 2. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки	12
Тема 5. Инвентаризация, порядок проведения, документальное оформление	Содержание: 1. Проведение приема и инвентаризации гостиничного имущества 2. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	12/2
Тема 6. Предоставление услуг хранения ценных вещей	Содержание: 1. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 2. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	12/2
Тема 7. Система сейфового хранения	Содержание: 1. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	12/2
Тема 8. Применение профессионального оборудования, инвентаря.	1. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 2. Контроль сохранности предметов интерьера номеров	6
Тема 9. Ведение учета забытых вещей.	1. Оформление документов на забытые вещи	6/2
Тема 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	1. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	18/4
Тема 11. Осуществление контроля над качеством уборки	Содержание: 1. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6
Дифференцированный зачет		6
Итого		144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к условиям проведения учебной практики

Учебная практика (УП. 03) проводится в лаборатории Учебный гостиничный номер (тренинговый кабинет).

Оборудование лаборатории Учебный гостиничный номер (тренинговый кабинет):

Двухкомнатный номер с двумя кроватями, тележка горничной «Спектр» укомплектованная, минибар, сейф мебельный.

Стол, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, жалюзи, напольное покрытие, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенца.

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1): учеб.пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.- М.: Издательство Юрайт, 2018-192с., [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru> – «ЭБС Юрайт».
2. Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм», 2015,[Электронный ресурс] - [http:// www.academia-moscow.ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».
3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia-moscow.ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».
4. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ.учрежд. СПО/ И.И. Потапова. - 2е изд., стер.-М. Издательский центр «Академия», 2018.-320с.

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:
«Гостиничное дело»

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля и реализуется концентрированно в несколько периодов в рамках ПМ. 03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». Во время прохождения, обучающиеся составляют отчет по учебной практике, в соответствии с программой и видами работ.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы ППССЗ обеспечивается педагогическими кадрами (руководителями практики), имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с программой и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет, который проводится на основании предоставленных документов: дневника практики; отчета о практике с оформленными бланками документов или инструкционными картами, выполненными в соответствии с программой практики

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении УП.03 результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами; - качество выполнения работ при составлении персональных заданий горничным и супервайзерам. 	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
ПК 3.2 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - правильность оформления и ведения документации, бланков, актов. - качественное проведение различных видов уборочных работ; - правильность выполнения инвентаризации; - правильное применение магнитных карт от гостиничных номеров 	промежуточная – дифференцированный зачет
ПК 3.3 Контролирование деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> -эффективность выполнения работ при контроле готовности номеров к заселению; - при приемке и оценке качества уборки номеров 	промежуточная – дифференцированный зачет

Формы и методы контроля и оценки результатов практического 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
ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-выбор методов и средств для профессионального и личностного развития:	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами, коллегами в ходе обучения: - самоанализ и коррекция результатов собственного участия в коллективных мероприятиях;	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики

	-плодотворное взаимодействие с коллегами, руководством, социальными партнерами, потребителями.	
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. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Соблюдать гражданско-патриотическую позицию, общечеловеческих ценностей;	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
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	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Осуществлять физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики
ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках. Ведение общения на профессиональные темы.	Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе учебной практики