

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

ГБПОУ ВО «ПАВЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.03.01
по профессиональному модулю
ПМ 03. Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда
по специальности среднего профессионального
образования**

43.02.14 Гостиничное дело

**Павловск,
2021**

СОГЛАСОВАНО
Директор ИП Сафонов А.В
гостиница «Черноземье»
_____ Сафонов А.В.
«02» июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор техникума
_____ Русинов Ю.Ю.
«02»июня 2021 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании предметной (цикловой)
комиссии
Экономики, менеджмента и права
Протокол № 10 от «01» июня 2021 .

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. № 1552, примерной основной образовательной программы, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером 43.01.14-170717 от 17.07.2017

Организация – разработчик:
ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработчик: Насонова Людмила Николаевна, преподаватель профессионального цикла ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) (ПП.03)

1.1. Область применения программы производственной практики (по профилю специальности)

Программа производственной практики является составной частью ППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих и профессиональных 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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.

На основании запроса работодателя и в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Предпринимательство» (WorldSkills) решением предметной (цикловой) комиссии добавлены для освоения профессиональные компетенции:

ПДК 1. Контролировать стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

ПДК 2. Осуществлять организацию работы и самоуправления сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПДК3. Организовывать выполнение требований охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.

1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности), требования к результатам освоения практики, формы отчетности

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

Задачи производственной практики:

- передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного предприятия;
- оформление документов по бронированию и продажам;
- передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж.

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

- в разработке операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы бронирования и продаж.

По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ ВО «Павловский техникум» и аттестационный лист, установленной ГБПОУ ВО «Павловский техникум» формы.

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

1.3. Организация практики

Для проведения производственной практики (по профилю специальности) в техникуме разработана следующая документация:

- положение о практике;
- рабочая программа производственной практики (по профилю специальности);
- договоры с предприятиями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;

В основные обязанности руководителя практики от техникума входят:

- проведение практики в соответствии с содержанием тематического плана и содержания практики;
- установление связи с руководителями практики от организаций;
- разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
- осуществление руководства практикой;

- контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

Студенты при прохождении производственной практики обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности)

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 72 часа. Производственная практика ПП 03.01 проводится в форме практической подготовки.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

Базой практики являются предприятия гостиничного сервиса

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) (ПП.01)

2.1. Объем производственной практики (по профилю специальности)

и виды учебной работы

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
Всего занятий	72
в том числе:	
выполнение работ производственной практики на рабочих местах в организации	72
Промежуточная аттестация	дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности) (ПП.03)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, работ по производственной практике	Объем часов
1	2	3
Вводное занятие	<i>Содержание учебного материала</i>	
	1 Вводный инструктаж о практике, ТБ, ПБ. Определение рабочего места, знакомство с внутренним распорядком работы организации	6
Тема1. Планирование потребности в материальных ценностях. Организация работы прачечной и химчистки	<i>Содержание учебного материала</i>	
	<i>Виды работ</i>	
	2 Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6
	3 Проведение контроля готовности номеров к заселению	6
Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Организация обслуживания гостей в гостиничном предприятии	4 Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	6
	<i>Содержание учебного материала</i>	
	<i>Виды работ</i>	
	5 Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	6
	6 Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	6
Тема 3. Сохранность имущества проживающих	7 Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
	8 Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление отчетной документации	6
	<i>Содержание учебного материала</i>	
	<i>Виды работ</i>	
Тема 4. Обеспечение безопасности проживающих.	9 Ведение учета забытых вещей.	6
	10 Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Работа с просьбами и жалобами гостей.	6
	<i>Содержание учебного материала</i>	
Тема 4. Обеспечение безопасности проживающих.	<i>Виды работ</i>	
	11 Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
	12 Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
	всего	72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Для реализации программы производственной практики должны быть предусмотрены предприятия, оборудования которых и техническое оснащение рабочих мест соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение обучения Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов

1. Воробьева С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) : учеб. пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Серия : Профессиональное образование).

2. Осипян Л. Г. Немецкий язык для изучающих туризм, географию и регионоведение (A2-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Г. Осипян, А. В. Тканова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 182 с. — (Профессиональное образование). <https://biblio-online.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-dlya-izuchayuschih-turizm-b1-b2-447363>

3. Потапов И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для среднего профессионального образования. — М.: Академия, 2019г.

4. Тимохин Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования — М. : Юрайт, 2019. — 331 с. - (Серия : Профессиональное образование). — [электронный ресурс] — <http://urait.ru>

5. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования — М. : Юрайт, 2019. — 336 с.- (Серия : Профессиональное образование). — [электронный ресурс] — <http://urait.ru>

6. Трибунская С.А. Английский язык для изучающих туризм (B1 - B2): учеб. пособие для СПО/ С.А.Трибунская. -2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019 - 218с. - (Профессиональное образование). <https://biblio-online.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-dlya-izuchayuschih-turizm-b1-b2-447363>

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru

8. www.prohotel.ru

9. www.prootel.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной практике

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий выполнения заданий экзамена по модулю; - оценка защиты отчетов
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность выбора, оформление бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	-правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; -правильность составления графика выхода на работу; -адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; -правильность составления должностной инструкции; -адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; -адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; -правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; -адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; -точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; -адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; -соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; -адекватность поведения при	

	<p>возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; -уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> -точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; -адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; -оптимальность определения этапов решения задачи; -адекватность определения потребности в информации; -эффективность поиска; -адекватность определения источников нужных ресурсов; -разработка детального плана действий; -правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> -наблюдение и оценка в процессе выполнения: -заданий по учебной практике; -заданий для самостоятельной работы; <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий; - оценка защиты отчетов по учебной практике.

	критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	-оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; -адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; -точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	-актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	-эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в	-точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной	

чрезвычайных ситуациях	деятельности; -эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	-адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); -адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; -точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); -правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	-актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ПДК 1. Контролировать стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	- адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;	
ПДК 2. Осуществлять организацию работы и самоуправления сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ПДК 3. Организовывать выполнение требований	- владение лексическим и грамматическим минимумом;	

<p>охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; -уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>иметь практический опыт:</p> <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. <p>Уметь:</p> <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 	<ul style="list-style-type: none"> -оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; -адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; -точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; -актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	<p>Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; -заданий для самостоятельной работы. <p>Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий выполнения заданий экзамена по модулю; - оценка защиты отчетов

--	--	--