**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.03**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа учебной практики 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

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **7** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **9** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **12** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная практика 03 относится к профессиональному учебному циклу. Входит в профессиональный модуль ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цели учебной практики:** формирование у обучающихся первичных практических умений / опыта деятельности в рамкахПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» для специальности 43.02.14 Гостиничное дело*.*

В результате прохождения практики обучающийся должен иметь практический опыт:

* 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:**

* - 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:**

* **-** 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.

В результате прохождения учебной и производственной практик по виду деятельности (ВД) обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 436 часов,

Учебная практика – 72 часа,

Производственная практика – 72 часа.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по учебной и производственной практике – комплексный дифференцированный зачет,

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице  Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием | **Тема 1. Знакомство со стандартами обслуживания в гостинице.**  1. Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.  2. Ознакомление с документацией. | **6** | **2** |
| Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы | **Тема 2.** **Изучение работы административно- хозяйственной службы гостиницы**  1. Рассмотрение структуры административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.  2. Ознакомление с технологией работы АХС. Изучение должностных обязанносте поэтажного персонала. | **6** | **2** |
| Овладение практическими навыками супервайзера, координатора | **Тема 3. Изучение специфики работы супервайзеров, координаторов.**  **1.** Анализ рабочих документов супервайзеров, координаторов. Заполнение. | **6** | **2** |
| Контроль сохранности предметов интерьера номеров  Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование | **Тема 4.** **Изучение приемки номера**  1. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.  2. Изучение приемов инвентаризации белья. | **6** | **2** |
| Оформление документов на забытые вещи  Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих | **Тема 5.** **Ознакомление с процедурой оформления и хранения забытых вещей**  1. Заполнение журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей.  2. Хранение забытых вещей  3. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих | **6** | **2** |
| Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  Использование в работе знаний иностранных языков | **Тема 6. Сохранность имущества проживающих**  1. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. | **6** | **2** |
| Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | **Тема 7. Ознакомление с процедурой работы системы сейфового хранения, депозитных ячеек и камер хранения.**  1. Работа системы сейфового хранения и индивидуальных сейфов.  2. Стандарты использования депозитных ячеек, хранения багажа в камерах хранения. |  |  |
| Проведение различных видов уборочных работ | **Тема 8 Ознакомление с организацией поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.**  1. Изучение процедуры и последовательности повседневной, генеральной уборки номеров.  2. Технология, процедуры и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений.  3. Изучение процедуры обслуживания VIP-гостей. Виды «комплиментов». | **6** | **2** |
| Оказание персональных и дополнительных услуг гостям | **Тема 9. Ознакомление с организацией работы прачечной и химчистки.**  **1.** Ознакомление с порядком приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | **6** | **2** |
| Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания | **Тема 10. Контроль за службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда**  **1.** Процедура контроля за качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений | **6** | **2** |
| Составление актов на списание инвентаря и оборудования | **2.** Контроль за содержанием и хранением инвентаря для уборки, приборов и оборудования, применяющегося для уборки.  3. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. | **6** | **2** |
|  | **Зачетное занятие.**  Оформление отчетной документации практики. Комплексный диффреренцированный зачет | **6** | **3** |
| **Всего часов** | | **72** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1. Для реализации программы практики должны быть предусмотрены** следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

1) организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тренинговые кабинеты:

1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;

2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров

комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;

- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
|  | Кровать одноместная | 2 шт. |
|  | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
|  | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
|  | Бра | 2 шт. |
|  | Мини – бар | 1 шт. |
|  | Стол | 1 шт. |
|  | Кресло | 2 шт. |
|  | Стул | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Шкаф | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
|  | Верхний светильник | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |
|  | Телевизор | 1 шт. |
|  | Гладильная доска | 1 шт. |
|  | Утюг | 1 шт. |
|  | Душевая кабина | 1 шт. |
|  | Унитаз | 1 шт. |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало в ванной комнате | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Одеяло | 2 шт. | 2 шт. |
| 2. | Подушка | 2 шт. | 2 шт. |
| 3. | Покрывало | 2 шт. | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья | 2 шт. | 4 шт. |
| 5. | Шторы | 2 шт. | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие | 1 шт. | 1 шт. |
| 7. | Укомплектованная тележка горничной | 1 шт. | 1 шт. |
| 8. | Ершик для унитаза | 1 шт. | 1 шт. |
| 9. | Ведерко для мусора | 1 шт. | 1 шт. |
| 10. | Держатель для туалетной бумаги | 1 шт. | 1 шт. |
| 11. | Стакан | 2 шт. | 2 шт. |
| 12. | Полотенце для лица | 2 шт. | 2 шт. |
| 13. | Полотенце для тела | 2 шт. | 2 шт. |
| 14. | Полотенце для ног | 2 шт. | 2 шт. |
| 15. | Салфетка на раковину | 2 шт. | 2 шт. |
| 16. | Полотенце коврик | 1 шт. | 1 шт. |
| 17. | Парфюмерно-косметические принадлежности | 2 комплекта | 15 комплектов |
| 18. | Пылесос | 1 шт. | 1 шт. |

**3.2. Информационное обеспечение обучения**.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**3.2.1 Печатные издания**

**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. 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
2. 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

**3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)**

1. www.booking.ru

2. www.tripadvizor.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

**3.3 Организация образовательного процесса**

Учебной практике УП.03 предшествовало освоение профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Учебная практика УП.03 относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |

**4.1 критерии выставления зачета/комплексного диффиринцированного зачета по учебной и производственной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.