

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

СОГЛАСОВАНО
на заседании методической комиссии
Протокол № 1 30 августа 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «ТКСиТ»
Е.А. Кузнецова
01 сентября 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.14 «Гостиничное дело»

**ПМ 03. Организация и контроль деятельности службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда**

2018г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 472 от 07 мая 2014 г., положения об учебной и производственной практике обучающихся, осваивающих программу подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчики:

Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ» ТКСиТ»

©Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ
НА ЗАСЕДАНИИ МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМИССИИ
(ПРОТОКОЛ №1 ОТ 30 АВГУСТА 2018Г.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	11
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики (далее программа) является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Количество часов – 36 часов.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля в части вида профессиональной деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам необходимым для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля обучающиеся должны уметь:

ВПД	Требования к умениям
Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<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;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является освоение обучающимися видом профессиональной деятельности **организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**, необходимых для последующего освоения ими избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	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.
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.
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	Вид работ	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
ПК 1.1-1.3	<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; 	<p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 1.2 Контроль за соблюдением стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы</p> <p>Тема 1.3 Координация работы персонала гостиничного предприятия.</p>	6
Дифференцированный экзамен			6

3.2 Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики		Объем часов	Уровень освоения
ПМ 03 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала		
		36	
Тема 1.1 Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	
	2	Оказание персональных и дополнительных услуг.	2
Тема 1.2 Контроль за соблюдением стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы	Содержание учебного материала		
		6	
Тема 1.3 Координация работы персонала гостиничного предприятия.	1	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	2
	2	Оформление документов на забытые вещи.	2
	Содержание учебного материала		
	1	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номера, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	18
	2	Проведение различных видов уборочных работ.	3
	3	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	3
	4	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	3
	5	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	3
6	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	3	
Дифференцированный зачет			6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного кабинета:

- Гостиничного дела

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Гостиничного дела»:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

4.2 Информационное обеспечение обучения:

Основные источники:

Учебники и учебные пособия

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н. Ю. Арбузова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г. - 224 с.
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012 г. - 208 с.
3. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Издательский центр «Академия», 2011 г.- 272 с.
4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 г. – 208 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах/ А.В. Сорокина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013 г. – 304 с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА -М, 2013 г. - 352 с.

Дополнительные источники:

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ С. В. Дусенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2011 г. - 224 с.
2. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ В. К. Карнаухова. - Ростов н/д: Феникс, 2010 г. - 254 с.
3. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2009 г. - 328с.
4. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие/ О. Т. Лойко. - М.: Издательский центр «Академия», 2010 г. - 304 с.
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес. Пер. с англ./ С. Медлик. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010 г. – 239 с.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2010 г. - 288 с.

Электронные издания:

1. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]: Компьютерная справочно-правовая система в России. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.consultant.ru/>
2. Znanium.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://znanium.com/>
3. СвойБизнес [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.mybiz.ru/>
4. StudFiles [Электронный ресурс]: Файловый архив для студентов. Все предметы. Все вузы. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.studfiles.ru/>
5. Tourlib.net [Электронный ресурс]: Туристическая библиотека. - Свободный доступ из сети Интернет. - http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm
6. Prohotel.ru [Электронный ресурс]: Портал про гостиничный сервис. - Свободный доступ из сети Интернет. - <http://www.prohotel.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает проведение учебной практики в лаборатории колледжа, а также на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся. Учебная практика проводится рассредоточено.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Руководство учебной практикой осуществляют преподаватели или мастера производственного обучения, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися. Преподаватели и мастера производственного обучения, осуществляющие непосредственное руководство учебной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- 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;	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.

Формы и методы контроля и оценки результатов 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.	<ul style="list-style-type: none"> - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по

		<p>модулю;</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявлять гражданско-патриотическую позицию; - демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности). 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организует самостоятельные занятия физической культурой. 	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных

поддержание необходимого уровня физической подготовленности.		работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение.	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении проблемных заданий, при подготовке сообщений, докладов, рефератов); - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по междисциплинарному курсу, квалификационного экзамена по модулю; - при выполнении работ в процессе производственной практики.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно