



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
Сибирский университет потребительской кооперации

УТВЕРЖДАЮ

Проректора по учебной работе

Ватлина
Л.В. Ватлина

«20» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2021

Рабочая программа производственной по профессиональному модулю «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

РАЗРАБОТЧИК:

Балашова О.В., преподаватель кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, кафедра сервиса и туризма

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05.2021 г. № 10

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.Н.Осипова

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. Цель и задачи практики

Целью производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по обслуживанию гостей в процессе проживания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задачами производственной практики по профессиональному модулю являются:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» на основе изучения деятельности конкретной организации;

- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;

- приобщение к работе в трудовом коллективе;

- развитие профессионального мышления;

- отбор необходимого материала для выполнения индивидуального задания и составления Отчета о прохождении производственной практики;

- получение практических навыков организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

- научить студентов организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

- научить студентов вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;

- получение практических навыков обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обучающийся должен:

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.

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;

иметь практический опыт в:

- 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.

1.2. Вид практики, способ и форма ее проведения

Вид практики – производственная.

Форма проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО после освоения междисциплинарного курса и прохождения учебной практики.

1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения ¹
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; - основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методов работы в профессиональной и смежных сферах; - структуры плана для решения задач; - порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемов структурирования информации; - формата оформления результатов поиска информации.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержания актуальной нормативно-правовой документации; - современной научной и профессиональной терминологии; - возможных траекторий профессионального развития и самообразования.

¹Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности)

ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; - основ проектной деятельности.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенностей социального и культурного контекста; - правил оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей профессии (специальности) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основных ресурсов, задействованные в профессиональной деятельности; - путей обеспечения ресурсосбережения.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основ здорового образа жизни; - условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); - средств профилактики перенапряжения.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современных средств и устройств информатизации; - порядка их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

ОК 10	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенностей произношения; - правил чтения текстов профессиональной направленности.
ПК 3.1.	<p>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Знания:</p> <p>структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задач, значения в общей структуре гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методики определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - норм обслуживания.

ПК 3.2.	<p>Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> задач, функций и особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - кадрового состава службы, его функциональные обязанности; - требований к обслуживающему персоналу; - целей, средств и форм обслуживания; - технологий организации процесса обслуживания гостей; - регламента службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; - порядка регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.
ПК 3.3.	<p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: 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.</p> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципов взаимодействия с другими службами отеля; - сервисных стандартов housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - критериев и показателей качества обслуживания; - санитарно-гигиенических мероприятий по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципов управления материально-производственными запасами; - методов оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - системы отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.4. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.5. Место и время проведения производственной (по профилю специальности) практики

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда проводится у обучающихся на базе общего образования: для очной формы – на 3 курсе в 6 семестре;

Производственная практика проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, на основе договоров, заключенных между университетом и организацией на проведение производственной практики.

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иные подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость производственной практики

Продолжительность производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело сервис и учебному плану составляет 72 часа.

2.2. Содержание этапов прохождения производственной практики (по профилю специальности)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения производственной практики. 2. Определение цели, задач производственной практики, получение индивидуального задания	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-7
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание	ПК-3.1, ПК-3.2; ПК-3.4

		дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
3	Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта <i>(практическая подготовка)</i>	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	ОК-6, ОК-8, ОК-9, ОК-10
4	Этап подготовки отчета	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета	ОК-4, ОК-5

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Формы документов и отчетности о прохождении производственной практики

При направлении на производственную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации (приложение 4);
- задание на производственную практику (приложение 1).

В период прохождения производственной практики обучающимся ведется дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения производственной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении производственной практики;
- аттестационный лист по производственной практике;

- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;
- дневник прохождения практики.

3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении производственной практики

При представлении Отчета о прохождении производственной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (приложение 3);
- аттестационный лист по производственной практике (приложение 2);
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;
- задание на производственную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- ведение;
- основная часть Отчета о прохождении производственной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики, указание организации, на базе которой проходила производственная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

При прохождении производственной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Образец содержания отчета о прохождении производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда представлен в приложении 5

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении производственной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения производственной практики и подготовки Отчета о прохождении производственной практики. В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем производственной практики), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении производственной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам производственной практики

Аттестация по итогам производственной практики проводится в течение недели после окончания практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по производственной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;

– полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;

– полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики в соответствии с заданием на производственную практику.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основная учебная литература

3.2.1 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»

3.2.2. Основные источники:

1. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО - М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.

2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

3. ИНОСТРАННЫЙ язык. Английский язык: учебное пособие / ЧОУ ВО Центросоюза РФ СибУПК; сост.: М.С.Жданова, И.А.Самок. – Новосибирск, 2018. – 111 с.: ил. – Библиогр.: с. 110. ISBN 978-5-334-00174-9

4. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -337с.

3.2.3 Дополнительные источники

1. Сорокина. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / СОРОКИНА.-М.: Альфа-М: Инфра-М, 2017. -304с.

2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. -

(Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-

3. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.

4. Можаяева Н.Г.. Гостиничный сервис : учебник для учреждений СПО / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М. : Альфа-М:нфра-М, 2016. - 240с. - (Профиль). - Библиогр.:239 и в подстроч.примеч. - ISBN 978-5-98281-357-2. - ISBN 978-5-16-006947-0.

5. Ишимцева Ксения Владимировна. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие для учреждений СПО / Ишимцева Ксения Владимировна, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М:Инфра-М, 2017. - 191с. - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-409-8. - ISBN 978-5-16-010156-9

6. [Зайцева Н.А.](#) Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>

7. [Петрова А.М.](#) Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536889>

3.2.4 электронные издания (электронные ресурсы)

1. 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

3.2.5 Журналы периодического издания:

1. «Гостиничное дело»
2. «Академия гостеприимства»
3. «Туризм: право и экономика»
4. «Ресторанные ведомости».

4.2. Образовательные и другие технологии, используемые на производственной практике

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Информационный поиск	Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и

	зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.
Самостоятельная научно-исследовательская работа	ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.

4.3. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики, соответствующих действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования и проверки выполнения обучающимся индивидуального задания.

Реализация программы производственной практики предполагает наличие учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);
- мультимедиа-проектор;
- экран.

5.2 Оценочные материалы для текущего контроля

Примерные темы индивидуального задания:

1. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации.
2. Совершенствовании работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента).
3. Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ).

4. Отдых и развлечения в гостиничном сервисе.
5. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.
6. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
7. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах.
8. Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.
9. Проектирование эстетического облика современного отеля.
10. Системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность.
11. Проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности.
12. Компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
13. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса.
14. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного сервиса.
15. Особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса

4.3 Критерии оценки при защите отчета по практике:

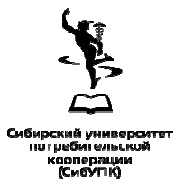
«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы;

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности

необходимых компетенций. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: *ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ*

По профессиональному модулю: ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Специальность СПО: *43.02.14 Гостиничное дело*

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Индивидуальное Задание на практику:

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	6
2	1. Характеристика средства размещения	12
	2. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	12
	3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	12
	4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	12
3	Этап обработки и анализа информации: Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	10
4	Этап подготовки отчета	8
5	Всего	72

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от организации _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в объеме _____ часов с «___» _____ 20__ по «___» _____ 20__ года в организации _____.

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне закрепления первоначального практического опыта и приобретения самостоятельного практического опыта по виду деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия (выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся

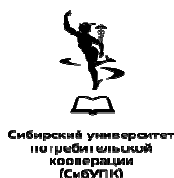
сообщаем: _____

Руководитель практики от организации

_____/_____
(подпись, заверенная печатью) (Ф.И.О.)

Руководитель практики
от образовательной организации

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

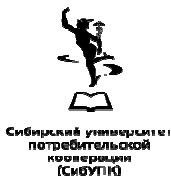
(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Новосибирск _____



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

ИНСТРУКЦИЯ
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении
производственной практики
по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
студентами СПО СИБУПК в организации

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
 - находиться в помещении в верхней одежде;
 - класть одежду и сумки на столы;
 - находиться в помещении с едой и напитками;
 - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
 - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
 - передвигать компьютеры;
 - открывать системный блок;
 - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
 - соблюдать тишину и порядок;
 - выполнять все требования руководителя;
 - работать только по поручению руководителя;
 - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
 - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
 - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
 - вертикально прямая спина;
 - плечи опущены и расслаблены;
 - ноги на полу и не скрещены;
 - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
 - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен
Обучающийся _____

(Ф.И.О.)

Дата « _____ » _____ 20 ____ года _____

(подпись)

Образец содержания Отчета по производственной практике

Содержание

Введение

1. Характеристика средства размещения

2. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Заключение

Список литературы

Приложения