

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Областное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Валдайский аграрный техникум»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОАПОУ «ВАТ»



_____ Н.В.Федорова

_____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

**ПМ. 03 Планирование, организация и контроль текущей деятельности
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Специальность 42.02.14 «Гостиничное дело»

Валдай
2022

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)

43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ОАПОУ «Валдайский аграрный техникум»

Разработчик: Поколева А.Р. педагог

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ....	9
4. ДНЕВНИК ПО ПРАКТИКЕ.....	11
5 .УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	19
6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	20

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа производственной практики ПП.03 Планирование, организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Рабочая программа производственной соответствия с:

- 1 Требованиями ФГОС СПО;
- 2 Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
- 3 Рабочей программой профессионального модуля.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2 Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Производственная практика проводится при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется концентрированно на втором году обучения.

Целями освоения производственной практики (по профилю специальности) является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Задачами производственной практики являются закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающегося.

В результате изучения прохождения производственной практики, по профессиональному модулю обучающиеся должны:

практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.3 Условия организации производственной практики (место проведения практики, сроки, формы проведения)

Организация производственной практики направлена на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Содержание производственной практики определяется программой производственной практики.

Производственная практика проводится с обучающимися индивидуально в организациях различных организационно-правовых форм района и области на основе прямых договоров, заключённых между организацией и ООО «ВАЛДАЙ», ГК АМАКС «Валдайские зори», ООО Национальный парк «Валдайский» - «Валдайский аграрный техникум».

В качестве баз практики выбираются организации, отвечающие следующим требованиям:

- соответствовать специальности подготовки обучающегося и виду практики;
- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой обучающихся.

При наличии вакантных должностей обучающиеся зачисляются на них, если работа соответствует требованиям программы практики. Основной формой прохождения производственной практики является непосредственное участие обучающегося в организационном процессе конкретной организации.

Производственная практика проводится в форме:

Практика по профилю специальности проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при

условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями размещения. На основании договора студент посещает производственную практику, оформляет все сопутствующие документы и при завершении практики оформляет отчет.

Сроки прохождения практики: 2 недели в 6 семестре 72 (часа).

Производственная практика планируется образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля.

1.4 Формы и методы контроля и оценки

Формой отчётности студентов по практике является дневник, характеристика (отзыв) с места прохождения практики и отчет по практике. Результатом производственной практики является оценка, которая выставляется по результатам сдачи дифференцированного зачёта с учётом отзыва, полученного в организации.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 03 Планирование, организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- 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 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ВД 3 Организация и контроль текущей деятельности работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3 Структура содержание профессионального модуля

3.1 Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика , часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	В т.ч лабораторные и практические занятия , часов	В т.ч. курсовая работа (проект , часов)	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект, часов)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПМ 03	МДК 03.01 Планирование, организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	-	-	-	-	-	-	-	-	72
Всего:		-	-	-	-	-	-	-	-	72

3.1. Содержание обучения по производственной практике

Виды и объём работ, выполненные обучающимся во время практики

Виды работ	Объём выполненных работ (час)
1. Работа с униформой	6
2. Работа с техническими средствами	6
3. Работа с бельем	6
4. Работа с гостевыми принадлежностями	6
5. Работа с чистящими средствами	12
6. Участие в поиске и найме персонала для работы в хозяйственной службе	6
7. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе	6
8. Пожарная безопасность в гостинице	6
9. Химические факторы риска при работе	6
10. Профилактика производственного травматизма	6
11. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы	6

3.2. Структура и содержание отчёта

Формы отчетности (дневник, отчет и т.п.) обучающихся о прохождении практики определены учебным управлением академии с учетом требований ФГОС СПО/ОПОП.

Примерная структура отчета о практике:

- Титульный лист.
- Содержание.
- Введение.
- Основная часть отчета.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Министерство образования Новгородской области

ОАПОУ «Валдайский аграрный техникум»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время практики)

(Фамилия имя отчество)

Обучающийся на III курс Группа _____ Гд 31 _____

43.02.14 «Гостиничное дело»

(код и наименование специальности)

1. Успешно прошел производственную практику

(индекс и наименование практики)

В объеме 72 часов с «__» _____ 202_ по «__» _____ 202_

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики

Виды работ	Объем выполненных работ (час)
Ознакомление с организацией. Инструктаж по технике безопасности труда и пожарной безопасности.	6
Изучение должностных обязанностей горничной. Ознакомление с санитарно- техническими условиями работы на этаже.	6
Работа на предприятии в качестве помощника горничной.	84
Обобщение и оформление материалов практики.	12
Итого часов	108

1. ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.

1. Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности труда.

Размещение предприятия, его структура, материальная база, прейскурант цен, система руководства и организации деятельности подразделений, финансирование, нормирование и оплата труда, номерной фонд и ключевое хозяйство на этаже.

Инструктаж по технике безопасности труда.

2. Изучение должностных обязанностей горничной. Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже.

Изучение должностных обязанностей горничной и старшей горничной. Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже, моющими и дезинфицирующими средствами, используемыми в гостинице. Уборочные работы в гостинице.

3. Работа на предприятии в качестве горничной.

В качестве горничной студент-практикант под контролем старшей горничной или горничной выполняет следующие виды работ:

- освоение должностных обязанностей горничной;
- участие в мероприятии определения работ горничной за смену. Порядок приема работ.
- овладеть на практике правилами и порядком уборки многокомнатного номера с полным санузлом
- овладеть на практике правилами и порядком уборки однокомнатного номера без санузла или с частичным санузлом
- овладеть на практике правилами и порядком уборки однокомнатного номера с полным санузлом
- овладеть навыками введения журналов: смены белья, график работы бельевой, передачи смены
- овладение навыками введения карты проживающих на этаже
- овладеть навыками заселения в номер гостя
- овладеть навыками приема номера перед выездом гостя
- овладеть навыками составления актов (порчи имущества, забытые вещи)
- овладеть навыками уборки помещений общего пользования
- овладеть навыками проведения текущей, генеральной и промежуточной уборки
- на практике изучить правила санитарно-технических требований по хранению чистого и грязного белья в бельевых
- на практике изучить требования к внешнему виду работников гостиницы. Спецодежды;
- овладеть навыками проведения дезинфекций;
- овладеть навыками ведения документации;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудников службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда;
- контролировать соблюдение техники безопасности на рабочем месте и оказанию первой помощи и действий в экстремальных ситуациях;
- изучить структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

- изучить на практике принципы управления материально-производственными запасами;
- овладение навыками планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- участие в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Качество выполнения работ в соответствии с требованиями программы практики _____

Оценка

прописью

3. База прохождения практики. Предприятие (организация)

Наименование _____

Руководитель практики от предприятия (организации)

Должность, ФИО _____

МП

Подпись

Руководитель практики от техникума

Должность, ФИО _____

МП

Подпись

Дата « _____ » _____ 20__ г.

Министерство образования Новгородской области
ОАПОУ «Валдайский аграрный техникум»

Дневник

производственной практики
(вид практики)

Обучающегося II курса

Направление подготовки 43.02.14 «Гостиничное дело»

(код и наименование специальности)

Группа ГД 31

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Период прохождения практики

С «__» _____ 202_г по «__» _____ 202_г

Ведение и оформление дневника. Запись в дневнике ведется ежедневно с 1 до последнего дня практики по ниже установленной форме. В графе 2 следует писать, какую работу выполняли в течение дня, как производилась расстановка по объектам работы, как осуществлялись руководство ими и помощь в работе, как принималась. Выполненная работа. Укажите, как сочеталась Ваша работа помощником горничной с работой старшей горничной.. В анализе опишите приемы работы руководителя практики, отдельных рабочих, их отношение к делу, личные качества, достойные подражания.

Дата	В качестве кого и где работал? Подробное описание выполняемых работ и их анализ. Выводы. Предложения.	Отработано часов	Замечание руководителя от предприятия
1	2	3	4

Утверждаю
Зам. директора по ППО
«___» _____ 20__ г

Обучающийся _____

(Фамилия, имя ,отчество)

Направляется в организацию для прохождения производственной практики в период с «__» _____ 202__ г по «__» _____ 202__ г

Сведения о базе практики

Базовое предприятие (организация)

(полное наименование предприятия (организации))

Адрес предприятия (организации) _____

Руководитель практики от организации:

Ф.И.О _____

(фамилия, имя, отчество (полностью))

Должность _____

Руководитель практики от техникума

Ф.И.О _____

(фамилия, имя, отчество (полностью))

Должность _____

Оценка деятельности практиканта

Программа практики выполнена: полностью, частично

Замечание по трудовой дисциплине: имеет, не имеет.

Отношение к работе:

Общее заключение руководителя практики от организации

Руководитель

практики от организации _____

МП

(подпись расшифровка подписи)

Цели и задачи практики

Практика имеет целью комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

(код и наименование специальности)

Формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности. Производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности и преддипломная практика. Практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ППСЗ СПО по каждому из видов профессиональной деятельности.

Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы.

ОК1, ОК4, ОК5, ОК 4, ОК7, ОК9, ОК 10 а так же владение профессиональными компетенциями ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3 профессиональному модулю

Производственная практика

(наименование профессионального модуля)

МП «_____» _____20__ Руководитель практики от техникума

(подпись)

Ознакомлен (а), обучающийся _____ (подпись)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ.01 ПРОИЗВОДСТВО И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПРОДУКЦИИ РАСТЕНИЕВОДСТВА

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация производственной практики предполагает наличие рабочих мест в организациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

Технические средства обучения:

- рабочий инвентарь;
- специализированная техника;
- специализированная одежда и обувь.

4.2 Информационное обеспечение обучения Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению.
2. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е.Гаврилова. - М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 256 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 240 с.– [гриф ФИРО].

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Профессиональные компетенции	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки	Критерии оценки
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
ПК 3.1.-3.3	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты housekeeping; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материальнотехнического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материальнопроизводственными 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 	<p>Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена по МДК в виде экзамена: - письменных/устных ответов, - тестирования</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 70% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p> <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 70% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов</p>

	<p>Умения:</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; 	<p>Текущий контроль: - защита отчетов по практическим/ лабораторным занятиям; - оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы</p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям - Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов,</p>
--	---	---	--

	<p>- 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>	<p>практических/лабораторных занятий, учебной и производственной практики</p>	<p>техник, последовательностей действий и т.д. - Точность оценки - Соответствие требованиям инструкций, регламентов - Рациональность действий и т.д.</p>
--	---	---	--

	<p>Действия: Планировать деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; Организация деятельности службы обслуживания и Эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; Взаимодействие со службами приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Оценка выполнения Сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и</p>	<p>Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике</p>	<p>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. - Точность оценки - Соответствие требованиям инструкций, регламентов - Рациональность действий и т.д.</p> <p>Правильное выполнение заданий в полном объеме</p>
--	---	---	---

	эксплуатации номерного фонда;		
--	-------------------------------	--	--