

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики**

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО «Спортивно-оздоровительный комплекс «Спорт»
Галиямина Л.М.

14.06.2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»
Минобразования Чувашии
Р.А. Шуканов
приказ от 14.06.2022 г. № 318



**ПРОГРАММА
производственной практики**

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело
(код и наименование специальности)

Чебоксары 2022 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.14 Гостиничное дело
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от 14.06.2022 г. №11

Председатель ЦК _____ /Семенова А.А./

Разработчики:

Дружова А.И., преподаватель спецдисциплин

Кемурова И.Ю., преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза _____

Семенова А.А., методист

Внешняя экспертиза _____

Тюрина М.Н., заместитель директора по
инновационной и производственной работе
ГАПОУ ЧР "ЧТСГХ"

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03.«Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики

В результате изучения производственной практики обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ЛР 7.	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8.	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9.	<i>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</i>
ЛР 10.	<i>Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</i>
ЛР 11.	<i>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</i>

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3.	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>
ПК 3.1.	<i>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</i>
ПК 3.2.	<i>Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i>
ПК 3.3.	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i>

1.1.3. В результате освоения производственной практики обучающийся должен:

Выполнять следующие виды работ и трудовые действия	<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - расчет нормативов работы горничных; - ведение документации службы; - обработки и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги; - обработки, формирования и хранения данных, информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей) - использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций; - создавать и вести информационную базу данных - изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию - обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы; - работать в единой информационной системе.
--	---

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками 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; - использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций; - создавать и вести информационную базу данных - изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию - обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы; - работать в единой информационной системе.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципов взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисных стандартов обслуживания номерного фонда; - 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; - требований охраны труда, техники безопасности правил противопожарной безопасности; - системы отчетности в службе обслуживания эксплуатации номерного фонда; - особенностей ценообразования на рынке (по направлениям); - этики делового общения и правила ведения переговоров; - дисциплины труда и внутренний трудовой распорядок; - требований охраны труда.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики: всего - 144 часа.

Проводится промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

**Конкретизированные требования по производственной практике
Спецификация профессиональных компетенций**

ПМ.03.«Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

Спецификация 1.1.

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>ПК 3.1. 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: 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>
		<p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: 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>
	<p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	
	<p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы</p>	

		<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников 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: 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> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

Спецификация общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Умения: 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>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Умения: определять задачи 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>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>
ОК 04	Работать в коллективе и	Знания: психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности

	команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности Умения: описывать значимость своей специальности Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и	Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.

	укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: 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 специальности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Умения: 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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Коды общих и профессиональных компетенций, личностных результатов	Наименование разделов и тем производственной практики	Всего часов
1	2	3
ОК 01-10 ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3. ЛР 7-11	Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	142
ОК 01-10 ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3. ЛР 7-11	Дифференцированный зачет	2
Всего:		144

3.2. Содержание производственной практики ПП.03

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		144	
Тема 1.1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	Содержание	72	
	1 Организация работы предприятия Ознакомление с предприятием: его типом, специализацией, профилем, местом расположения, контингентом обслуживания, режимом работы, ассортиментом предоставляемых услуг. Ознакомление со способами и приемами предоставления гостям информации. Места размещения этой информации. Определение достаточности и доступности указанной информации. Изучение нормативной документации, нормирующая деятельность гостиниц по правилам техники безопасности и противопожарной безопасности.	6	3
	2 Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда Ознакомление со структурой службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Основной порядок организации и контроля работы персонала хозяйственной службы, в том числе при предоставлении услуги размещения.	6	3
	3 Персонал номерного фонда Ознакомление с квалификационными требованиями, ответственностью за качество выполняемых работ, правилами поведения. Организация выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы. Расчеты нормативов работы горничных.	6	3
	4 Документы службы номерного фонда Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Использование системы отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Ведение документации службы.	6	3
	5 Уборка номеров Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, с соблюдением правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы.	6	3
	6 Уборка служебных помещений Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке служебных помещений, с соблюдением правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.оборот белья в гостинице. Виды и характеристики	6	3

	популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы.		
	7 Уборка помещений общего пользования Технология уборки помещений общего пользования. Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке помещений общего пользования, с соблюдением правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. Уборка санузлов.	6	3
	8 Контроль работы персонала при уборке помещений Осуществление контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы. Стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6	3
	9 Размещение гостей Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	6	3
	10 Персональные и дополнительные услуги по стирке и чистке одежды Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. Платные и бесплатные услуги и их связь с персональными услугами. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку	6	3
	11 Персональные и дополнительные услуги гостиницы Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	6	3
	12 Организация досуга и отдыха проживающих в гостинице Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.	6	3
Тема 1.2. Правила техники безопасности, пожарной безопасности и охрана труда в гостинице	Содержание	30	
	13 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. Ознакомление с нормативной документацией по технике безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. Порядок их составления и использования. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице, работа обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте.	6	3
	14 Охрана труда в гостиницах. Порядок обеспечения охраны труда в гостиницах. Основной комплект документов по охране труда гостиницы (Должностные инструкции, Положения: по организации работы в области охраны труда; о порядке обучения и проверки знаний охраны труда персонала гостиничного комплекса, Правила внутреннего трудового распорядка, Программы вводного инструктажа, Программы обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда, Программа проведение инструктажа на рабочем месте, Приказы по охране труда, Инструкции по охране труда для персонала комплекса и т.д.). <i>Порядок проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</i>	6	3
	15 Общие правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. Ознакомление с общими рекомендациями и правилами поведения сотрудников в экстремальных ситуациях, правилами поведения сотрудников на этажах.	6	3

	16	Поведение сотрудников в экстремальных ситуациях. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	6	3
	17	Использование в гостинице замковых систем Анализ характеристик популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы. <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда при работе с сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</i>	6	3
Тема 1.3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Содержание		18	
	18	Учет оборудования и инвентаря гостиницы Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы различных отделов. Заполнение инвентаризационной ведомости. Контроль состояния номерного фонда	6	3
	19	Списание инвентаря и оборудования Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.	6	3
	20	Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостей Оформление актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.	6	3
Тема 1.4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	Содержание		22	
	21	Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих. Организация действий сотрудников при возникновении порчи личных вещей проживающих.	6	3
	22	Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих Организация оказания персональных и дополнительных услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	6	
	23	Контроль по обеспечению хранения ценностей проживающих Осуществление контроля за обслуживающим и техническим персоналом хозяйственной службы при оказании услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих.	6	3
	24	Работа с конфликтными ситуациями при порче личных вещей гостя Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Решение конфликтных ситуаций при возникновении факта порчи личных вещей гостя.	4	3
Дифференцированный зачет			2	2-3
Итого:			144	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных ситуаций)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 организована на базовых предприятиях гостиничной индустрии города на основании договоров с работодателями.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: оборудование и инвентарь гостиничного предприятия.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст] : учебное пособие для студ. учреждений СПО. – 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 144 с.

2. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / И. И. Потапова. – М.: ИЦ «Академия», 2017. – 320 с..

Интернет-ресурсы:

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>

2. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

3. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

4. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения заданий для практики.

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
Раздел 1	1,2,3	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Текущий	Выполнение практических заданий	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
ПП.03.01	1,2,3	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Промежуточный	Дифференцированный зачет	Задание для дифференцированного зачета	Ведомость промежуточной аттестации Ведомость оценки ОК, ПК Отчет и характеристика с предприятия	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

ЗУН *

- 1 – знания
- 2 - умения
- 3 - навыки

Оценка результатов **

- 1) в баллах (2-5)
- 2) дихотомическая оценка:
 - 1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы
 - 0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – Правильность выбора, оформления бланков; – Правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; 	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - Заданий по учебной практике.</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – Правильность составления графика выхода на работу; – Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; 	<p>- Промежуточная аттестация: Экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике.</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Правильность составления должностной инструкции; – Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Владение лексическим и грамматическим минимумом; - Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - Демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; - Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; - адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оптимальность определения этапов решения задачи; - адекватность определения потребности в информации; - эффективность поиска; - адекватность определения источников нужных ресурсов; - разработка детального плана действий; - правильность оценки рисков на каждом шагу; - точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки рекомендаций по улучшению плана 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по учебной практике.</p> <p>Промежуточная аттестация: Экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике.</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации 	

	полученной информации в контексте профессиональной деятельности;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	–эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; -оптимальность планирования профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	–грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; -толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Понимание значимости своей профессии
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– Адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы; – Адекватность применения

	<p>нормативной документации в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по специальности; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Наблюдение за поведением студентов Анкетирование Опросы Тестирования различного вида
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Анкетирование Опросы Индивидуальные беседы Тестирования различного вида
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	Анкетирование Опросы Беседы Акции
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Наблюдение за поведением студентов Беседы