

**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

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
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"> <li>- разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- расчет нормативов работы горничных;</li> <li>- ведение документации службы;</li> <li>- обработки и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги;</li> <li>- обработки, формирования и хранения данных, информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей)</li> <li>- использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций;</li> <li>- создавать и вести информационную базу данных</li> <li>- изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию</li> <li>- обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы;</li> <li>- работать в единой информационной системе.</li> </ul>
--	---

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- 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;</li> <li>- использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций;</li> <li>- создавать и вести информационную базу данных</li> <li>- изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию</li> <li>- обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы;</li> <li>- работать в единой информационной системе.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>- принципов взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>- сервисных стандартов обслуживания номерного фонда;</li> <li>- санитарно-гигиенических мероприятий по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>- порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципов управления материально-производственными запасами;</li> <li>- методов оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>- требований охраны труда, техники безопасности правил противопожарной безопасности;</li> <li>- системы отчетности в службе обслуживания эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- особенностей ценообразования на рынке (по направлениям);</li> <li>- этики делового общения и правила ведения переговоров;</li> <li>- дисциплины труда и внутренний трудовой распорядок;</li> <li>- требований охраны труда.</li> </ul>

**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.

<b>Основные виды деятельности</b>	<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p><b>ПК 3.1.</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p>
		<p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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><b>ПК 3.2.</b> Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> 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><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>
		<p><b>Знания:</b> 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><b>Практический опыт:</b> 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><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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><b>Знания:</b> 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><b>Умения:</b> 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><b>Знания</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>
ОК 04	Работать в коллективе и	<b>Знания:</b> психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности

	команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> 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.	<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. <b>Умения:</b> излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности <b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. <b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и	<b>Знания:</b> 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.	<b>Умения:</b> 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	<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. <b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<b>Знания:</b> 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 <b>Умения:</b> 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

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

### 3.2. Содержание производственной практики ПП.03

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>144</b>	
<b>Тема 1.1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.</b>	<b>Содержание</b>	<b>72</b>	
	1 <b>Организация работы предприятия</b> 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 <b>Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> Ознакомление со структурой службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. <b>Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Основной порядок организации и контроля работы персонала хозяйственной службы, в том числе при предоставлении услуги размещения.</b>	6	3
	3 <b>Персонал номерного фонда</b> Ознакомление с квалификационными требованиями, ответственностью за качество выполняемых работ, правилами поведения. <b>Организация выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы. Расчеты нормативов работы горничных.</b>	6	3
	4 <b>Документы службы номерного фонда</b> Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Использование системы отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. <b>Ведение документации службы.</b>	6	3
	5 <b>Уборка номеров</b> <b>Организация</b> 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 <b>Уборка служебных помещений</b> <b>Организация</b> 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	<b>Уборка помещений общего пользования</b> 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	<b>Контроль работы персонала при уборке помещений</b> Осуществление <b>контроля</b> 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. <b>Организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы. Стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	6	3
	9	<b>Размещение гостей</b> Организация и <b>контроль</b> работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения. <b>Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.</b>	6	3
	10	<b>Персональные и дополнительные услуги по стирке и чистке одежды</b> 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	<b>Персональные и дополнительные услуги гостиницы</b> Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	6	3
	12	<b>Организация досуга и отдыха проживающих в гостинице</b> Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.	6	3
<b>Тема 1.2. Правила техники безопасности, пожарной безопасности и охрана труда в гостинице</b>	<b>Содержание</b>		<b>30</b>	
	13	<b>Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице.</b> Ознакомление с нормативной документацией по технике безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. Порядок их составления и использования. <b>Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице, работа обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте.</b>	6	3
	14	<b>Охрана труда в гостиницах.</b> 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	<b>Общие правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях.</b> Ознакомление с общими рекомендациями и правилами поведения сотрудников в экстремальных ситуациях, правилами поведения сотрудников на этажах.	6	3

	16	<b>Поведение сотрудников в экстремальных ситуациях.</b> Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. <b>Оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</b>	6	3
	17	<b>Использование в гостинице замковых систем</b> 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
<b>Тема 1.3.</b> <b>Учет оборудования и инвентаря гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>		<b>18</b>	
	18	<b>Учет оборудования и инвентаря гостиницы</b> Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы различных отделов. Заполнение инвентаризационной ведомости. <b>Контроль состояния номерного фонда</b>	6	3
	19	<b>Списание инвентаря и оборудования</b> Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.	6	3
	20	<b>Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостем</b> Оформление актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.	6	3
<b>Тема 1.4.</b> <b>Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.</b>	<b>Содержание</b>		<b>22</b>	
	21	<b>Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих.</b> Организация действий сотрудников при возникновении порчи личных вещей проживающих.	6	3
	22	<b>Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих</b> 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	<b>Контроль по обеспечению хранения ценностей проживающих</b> Осуществление контроля за обслуживающим и техническим персоналом хозяйственной службы при оказании услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих.	6	3
	24	<b>Работа с конфликтными ситуациями при порче личных вещей гостя</b> Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Решение конфликтных ситуаций при возникновении факта порчи личных вещей гостя.	4	3
<b>Дифференцированный зачет</b>			<b>2</b>	<b>2-3</b>
<b>Итого:</b>			<b>144</b>	

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](http://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"> <li>– Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;</li> <li>– Правильность выбора, оформления бланков;</li> <li>– Правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> 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"> <li>– Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;</li> <li>– Правильность составления графика выхода на работу;</li> <li>– Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;</li> </ul>	<p>- <b>Промежуточная аттестация:</b> 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"> <li>– Правильность составления должностной инструкции;</li> <li>– Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;</li> <li>– Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> <li>– Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>– Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> </ul>	

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

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

### 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.	<p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Наблюдение за поведением студентов</p>
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.	<p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Тестирования различного вида</p>
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.	<p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p>
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Беседы</p> <p>Акции</p>
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Беседы</p>