

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.09.2019 19:49:42

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.03.01. Рабочая программа производственной практики
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело



Курск, 2019

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цель производственной практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

2. Задачи производственной практики

- передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия;
- оформление документов по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда;
- передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

Программа производственной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 в части освоения основного вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

На освоение практики по профилю специальности **ПП.03** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в седьмом семестре на четвертом курсе обучения в **ПМ. 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП. 01** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Элемент»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация»

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Общие компетенции:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 144 часа.

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Общее кол-во часов | Формы текущего контроля |
|--|---|--------------------|--|
| Раздел 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| | Тема 1.1. Хранение ценностей проживающих. | 6 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Тема 1.2. Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 22 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Тема 1.3. Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 28 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Тема 1.4. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с гостями. | 24 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| Раздел 2. Контроль за осуществлением деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| | Тема 2.1. Контроль за качеством содержания номеров. | 12 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Тема 2.2. Контроль за использованием инвентаря, оборудования. | 12 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Тема 2.3. Оформление контрольной документации. | 28 | 1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики |
| | Дифференцированный зачет | 6 | |
| | Всего: | 144 | |

Содержание практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Содержание основных видов работ | Общее кол-во часов |
|---|---|---|--------------------------|
| Раздел 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| | Тема 1.1. Хранение ценностей проживающих. | 1. Изучение порядка хранения ценностей проживающих в гостинице. 2. Посещение места хранения ценностей. | 6 |
| | Тема 1.2. Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1. Изучение порядка организации работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 2. Посещение инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 3. Посещение обучающих занятий персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 22 |
| | Тема 1.3. Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1. Изучение порядка оформления следующих документов: по приемке номеров; по переводу гостей из одного номера в другой; заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; по соответствию выполненных работ стандартам качества; заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту. | 28 |
| | Тема 1.4. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с гостями | 1. Изучение работы службы персонала с просьбами и жалобами гостей. 2. Посещение собрания об информировании потребителя по правилам безопасности во время проживания в гостинице. 3. Изучение порядка ведения учета забытых вещей. | 24 |
| Раздел 2. Контроль за осуществлением деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| | Тема 2.1. Контроль за качеством содержания номеров. | 1. Посещение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2. Проведение контроля готовности номеров к заселению | 12 |
| | Тема 2.2. Контроль за использованием | 1. Изучение процедуры контроля за использованием моющих и чистящих | 12 |

| | | | |
|--|--|---|------------|
| | инвентаря, оборудования. | средств. 2. Изучение порядка контроля использования инвентаря и оборудования. | |
| | Тема 2.3. Оформление контрольной документации. | 1.Изучение порядка оформления следующих документов: актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; отчетной документации по деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; актов на списание малоценного инвентаря. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту. | 28 |
| | Дифференцированный зачет | | 6 |
| | Всего: | | 144 |

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п).

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В.

Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.

2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

Дополнительные источники:

1. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

2. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст:

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

3. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

4. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

5. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.

6. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

7. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

Интернет-ресурсы

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;

2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;

3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;

4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;

5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.

6. http://www.dw-world.de/dw/article/0, , 268275, 00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.

7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и

запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.

8. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788

http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf

<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>

сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.

9. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>

<http://www.hotelier.de/hotellerie/>

ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.

10. <http://www.weserbergland.net/>

<http://www.eggers.de/>

<http://www.kaliebe.de/>

<http://www.bareiss.com/>

<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>

<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>

<http://www.hotel-hoehenblick.de/>

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»