

Аннотация программы производственной практики ПП 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 03 Организация и контроль 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 профессиональной деятельности (ВД): «Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

ПК 3.2 Организовывать деятельность 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.

1.1. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

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

Задачи производственной практики:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **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.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями и по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является

сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

| Код | Наименование результата освоения практики |
|--------|---|
| 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 |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план производственной практики

| КОД ПК | Код и наименование профессиональных модулей | К-во часов по ПМ | Виды работ | Наименование тем практики |
|----------------------------|--|------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 | ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 72 | <p>- Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>- Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> | <p>Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .</p> <p>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях</p> |
| | | | <p>- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>- Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>- Проведение приема и инвентаризации гостиничного</p> | <p>Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы</p> <p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | белья | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Ведение учета забытых вещей. - Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности - Оформление отчетной документации - Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах - Оформление актов на списание малоценного инвентаря | <p>Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих</p> <p>Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих</p> |
| | | | Дифференцированный зачет | |

3.2.
Соде
ржа

ние производственной практики

| Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы производственной практики | Содержание учебных занятий |
|--|--|
| 1 | 2 |
| ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | |
| Тема 1.1. Особенности | Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Структура |

| | |
|--|---|
| <p>организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .</p> | <p>службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.</p> |
| <p>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях</p> | <p>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.</p> |
| <p>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> | |
| <p>Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы</p> | <p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.</p> |
| <p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки</p> | <p>Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и</p> |

| | |
|--|---|
| | чистку личных вещей проживающих. |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих | Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.. |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |
| Дифференцированный зачет | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

График консультаций руководителей производственной практики.

Договоры с предприятиями по проведению производственной практики.

Приказ ректора о распределении студентов по базам практики.

Направление на производственную практику.

Индивидуальное задание на производственную практику.

Аттестационный лист по производственной практике.

Характеристика по производственной практике.

Отчет по производственной практике.

Дневник производственной практики.

Отзыв руководителя от организации (базы практики).

Производственная практика реализуется на базе организаций и предприятий гостиничного и санаторно-курортного комплекса и проводится на основе материальной базы предприятий, на которые направлены студенты.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики. Производственная практика завершается дифференцированным зачетом Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсы, дополнительных источников.

Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>