

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих и должностям служащих**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Разработчик _____ 25.05.2022 г. _____ Беляева М.В.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии социально-экономических дисциплин
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки, профиль)

_____ 25.05.2022 г. _____ Сушкова Т.А.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

| | | стр. |
|----|--|------|
| 1. | Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля..... | 4 |
| 2. | Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 05.01 Горничная (портье)..... | 6 |
| 3. | Программа учебной практики УП 05.01..... | 16 |
| 4. | Программа производственной практики ПП 05.01..... | 22 |

Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1. Цели и задачи профессионального модуля

Целью освоения профессионального модуля ПМ.05 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в **области** 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Выпускник, освоивший профессиональный модуль, готовится к следующему виду деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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.

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- 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;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;*
- принципы управления материально-производственными запасами;*

уметь:

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- 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;
- рассчитывать нормативы работы горничных.*

иметь практический опыт:

-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. Тематический план профессионального модуля

| Код ОК, ПК | Наименование междисциплинарного курса (курсов) | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | | |
|--------------------------|--|-------------|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|--|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов | |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| ОК 4, ОК 5, ПК 3.1 – 3.2 | МДК 05.01 Горничная (портье) | 44 | 34 | 16 | | 10 | | | | |
| | Всего по МДК | 44 | 34 | 16 | | 10 | | | | |
| ПК 3.1 -3.2 | Практика | 72 | | | | | | 36 | 36 | |
| | Квалификационный экзамен | 9 | | | | | | | | |
| Всего по ПМ: | | 125 | 34 | 16 | | 10 | | 36 | 36 | |

Виды промежуточной аттестации по профессиональному модулю:

ПМ.05 –экзамен по модулю (7 семестр)

МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - курсовая работа (7 семестр), экзамен (7 семестр).

МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - экзамен (7 семестр).

Учебная практика УП 03.01. - дифференцированный зачет (7 семестр)

Производственная практика (практика по профилю специальности) ПП 03.01. - дифференцированный зачет (7 семестр).

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

(подпись) Василенко В. Н.
(Ф.И.О.)
" 26 " 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

МДК 05.01 Горничная, портье

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

1. Цели и задачи междисциплинарного курса

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 05.01. «Горничная, портье» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в **области**: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779);

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552 с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- 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;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;*
- принципы управления материально-производственными запасами;*

уметь:

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- 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;
- рассчитывать нормативы работы горничных.*

| Код компетенции | Наименование компетенции | Наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------|--|---|
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| | | Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| | | Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; |
| | | 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; |
| | | 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; |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 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; |
| | | Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; |
| | | 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 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. |

3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы СПО

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» базовой части, изучается в 8 семестре 4 года обучения.

4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 44 ак. ч.

| Виды учебной работы | Всего академических часов | Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч |
|---|---------------------------------|--|
| | | 8 семестр |
| Общая трудоемкость дисциплины | 44 | 44 |
| Контактная работа , в т.ч. аудиторные занятия: | 34 | 34 |
| Лекции | 18 | 18 |
| <i>в том числе в форме практической подготовки</i> | 14 | 14 |
| Практические занятия | 16 | 16 |
| <i>в том числе в форме практической подготовки</i> | 16 | 16 |
| Вид аттестации | дифференцированный зачет | дифференцированный зачет |
| Самостоятельная работа: | 10 | 10 |
| проработка материала по конспекту лекций | 2 | 2 |
| реферат | 4 | 4 |
| Оформление отчета по практическим занятиям | 2 | 2 |
| Подготовка к тестированию | 2 | 2 |

5. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

5.1. Содержание разделов междисциплинарного курса

| № п/п | Наименование раздела меж дисциплинарного курса | Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы) | Трудоемкость раздела, ак. час | |
|-------|---|---|-------------------------------|---------------------------------|
| | | | в традиционной форме | в форме практической подготовки |
| 1 | Интерьер и оборудование гостиниц. Нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостинично- | Основы организации труда, эргономики, охраны труда и техники безопасности; инструкция по технике безопасности и противопожарной безопасности; перечень дополнительных услуг и внутренний распо- | 9 | 10 |

| | | | | |
|---|----------------------------------|--|---|----|
| | го сервиса | рядок гостиницы; нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса; формы документов и порядок их заполнения. | | |
| 2 | Стандарты работы горничной отеля | Методы уборки и виды оборудования для уборки различных объектов; процедура приема смены; технологию и процедура производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений; стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице; виды белья; стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья; приемы раскладки чистого белья на полки для хранения; правила хранения различных средств уборки; технология и процедуры производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений; обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями; гостей – представителей различных культур, национальностей, религиозных конфессий; выявление дефектов и поломок в номерном фонде; осуществление экипировки номерного фонда по стандартам отеля. | 5 | 20 |

5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

| Наименование раздела дисциплины | Лекции, ак. ч | | Практические занятия, ак. ч | | СРО, ак. ч |
|---|----------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------|
| | в традиционной форме | в форме практической подготовки | в традиционной форме | в форме практической подготовки | |
| 1. Интерьер и оборудование гостиниц. Нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса | 4 | 6 | - | 4 | 5 |
| 2 Стандарты работы горничной отеля | - | 8 | - | 12 | 5 |

5.2.1 Лекции

| № п/п | Наименование раздела междисциплинарного курса | Тематика лекционных занятий | Трудоемкость, Ак. час. |
|-------|--|--|------------------------|
| 1 | Интерьер и оборудование гостиниц. Нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса | Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. | 2 |
| | | Помещения гостиниц. | 2 |
| | | *Меблировка и эстетическое оформление внутренних помещений гостиниц. | 2 |
| | | *Внутренний дизайн гостиниц. Оснащенность мебелью, мягким и жестким инвентарем гостиничного технологического процесса. | 2 |
| 2 | Стандарты работы горничной отеля | *Основные должностные обязанности горничной. Санитарно-технические условия работы на этаже. | 2 |
| | | *Уборочные работы в гостинице. Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия. | 4 |
| | | *Уборка мест общего пользования. | 2 |
| | | *Организация и планирование работы службы горничных. Этикет обслуживания в номерном фонде. | 2 |

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

| № п/п | Наименование раздела междисциплинарного курса | Тематика практических занятий | Трудоемкость, Ак. час. |
|-------|--|--|------------------------|
| 1 | Интерьер и оборудование гостиниц. Нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса | *Составление схем меблировки и эстетического оформления внутренних помещений гостиниц. | 4 |
| 2 | Стандарты работы горничной отеля | *Составление технологических карт уборки номеров. | 2 |
| | | *Составление технологических карт уборки общественных помещений. | 4 |
| | | *Рабочая тележка горничной. | 2 |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | *Оформление основных документов в деятельности горничной. | 2 |
| | | *Решение ситуационных задач: конфликтные ситуации в работе горничной. | 2 |

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Вид СРО | Трудоемкость, Ак. час. |
|-------|--|--|------------------------|
| 1 | Интерьер и оборудование гостиниц. Нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса | Проработка материалов по конспекту лекций Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе | 5 |
| 2 | Стандарты работы горничной отеля | Проработка материалов по конспекту лекций Подготовка к тестированию по разделу. Оформление отчета по практической работе | 5 |

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО - М. : Юрайт, 2022. - <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-490206#page/11>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО - М. : Юрайт, 2017

5. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник - М. : Академия, 2018.

6.2. Дополнительная литература:

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017.

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

Периодические издания

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| Наименование ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса |
|---|---|
| «Российское образование» - федеральный портал | http://www.edu.ru/index.php |
| Научная электронная библиотека | http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp? |
| Федеральная университетская компьютерная сеть России | http://www.runnet.ru/ |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» | http://www.window.edu.ru/ |
| Электронная библиотека ВГУИТ | http://biblos.vsuet.ru/megapro/web |
| Сайт Министерства науки и высшего образования РФ | http://minobrnauki.gow.ru |
| Портал открытого on-line образования | http://npoed.ru |
| Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов | http://www.ict.edu.ru/ |
| Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУ-ИТ | http://education.vsuet.ru |

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsuet.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

| | | |
|---|---|--------|
| Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (ауд.545) | Шкаф для одежды Шкаф со стеклом Угловые стойки Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт. 2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности, ванная комната Тумба для TV Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги. | ПО нет |
|---|---|--------|

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

| | |
|---|---|
| Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19) | ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели. |
|---|---|

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

| | | |
|-----------------|--|--|
| Ресурсный центр | Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами. | Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» |
|-----------------|--|--|

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 05.01

по профессиональному модулю

**ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих и должностям служащих**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, умений, приобретение первоначального практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основных видов деятельности (ВД):

- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Задачи учебной практики:

- закрепление и углубление полученных теоретических знаний с точки зрения их применения на практике;
- приобретение умений и первоначального практического опыта по основным видам деятельности;
- умение самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по основным видам деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности.

Процесс прохождения практики направлен на освоение обучающимися следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

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

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих и должностям служащих:

умения:

- рассчитывать нормативы работы горничных;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- 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;

практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

3. Организация практики

Учебная практика проводится в учебных лабораториях, структурных подразделениях образовательной организации:

-Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545).

-Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543).

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП СПО, календарным графиком учебного процесса.

4. Структура и содержание практики

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

| Наименование профессионального модуля | Виды работ | Кол. часов | Освоенные компетенции | Формы отчетности | Формы контроля |
|---|--|------------|-----------------------|--|--|
| ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих и должностям служащих (горничная, портье) | | 36 | ПК 3.1 ПК 3.2 | Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика | Выполнение задания соответствующего вида работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики |
| УП. 05.01 | 1.Подготовка к работе, комплектование тележки горничной. | 6 | ПК 3.1 | | |
| | 2.Процедуры предоставления дополнительных услуг. | 6 | ПК 3.2 | | |
| | 3.Обслуживание номера для VIP–гостей. | 6 | ПК 3.2 | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--------|--|--|
| | 4. Демонстрация поведения в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях. | 6 | ПК 3.2 | | |
| | 5. Заполнение рабочего листа горничной. | 6 | ПК 3.2 | | |
| | 6. Подготовка к работе, комплектование тележки горничной. | 6 | ПК 3.1 | | |

5. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

5.1. Основная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.2. Дополнительная литература:

1. Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва : Дашков и К°, 2020

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>

2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.– Ставрополь : Секвойя, 2017

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

| Наименование ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса |
|---|---|
| «Российское образование» - федеральный портал | https://www.edu.ru/ |
| Научная электронная библиотека | https://elibrary.ru/defaultx.asp? |
| Национальная исследовательская компьютерная | https://niks.su/ |

| | |
|---|---|
| сеть России | |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» | http://window.edu.ru/ |
| Электронная библиотека ВГУИТ | http://biblos.vsu.ru/megapro/web |
| Сайт Министерства науки и высшего образования РФ | https://minobrnauki.gov.ru/ |
| Портал открытого on-line образования | https://npoed.ru/ |
| Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ» | https://education.vsu.ru/ |

5.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, Adobe Reader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, Free Pascal, Спеccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, Far Manager, Android Studio, IntelliJ IDEA, NetBeans, Microsoft SQL Server Express Edition, Eclipse IDE for Java EE Developers, .NET Framework JDK 8, Microsoft SQL Server Java Connector, SQL Server Management Studio.

6. Материально-техническое обеспечение практики

Для проведения практики используются:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545):

Шкаф для одежды

Шкаф со стеклом

Угловые стойки

Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт.

2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности,

ванная комната

Тумба для TV

Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)

Мультимедиа проектор

Ноутбук Intel Core i3 3120 M

Доска для презентация

Экран SCREEN Media Economy – P

Доска 3-х элементная

Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

| | |
|---|--|
| Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19) | ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели |
|---|--|

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

| | | |
|-----------------|--|---|
| Ресурсный центр | Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами. | Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» |
|-----------------|--|---|

7. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируется в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ УП 05.01
(по профилю специальности)

по профессиональному модулю

ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих и должностям служащих

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения производственной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основных видов деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

-выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

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

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной практики (по профилю специальности):

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

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

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

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:

- умения:

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
- подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки; белье, предметы личной гигиены, предоставляемые клиентам;
- соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ;
- осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам отеля;
- соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;
- производить уборочные работы в гостевых номерах, помещениях общего пользования и административных помещениях;
- производить приемку номера;
- производить смену постельного белья и полотенец, заправку постелей, хранения чистого и использованного белья в соответствии со стандартами; проводить инвентаризацию белья;
- выявлять дефекты и поломки в номерном фонде;
- готовить номера к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- обслуживать лиц с ограниченными физическими возможностями; гостей – представителей различных культур, национальностей, религиозных конфессий;
- оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;

- иметь практический опыт:

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- участия в программах обучения, повышения квалификации;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в актировании;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
- составления отчета о движении номерного фонда.

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

4. Организация практики:

Производственная практика (по профилю специальности) проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

4. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

| Наименование профессионального модуля | Виды работ | Кол. часов | Освоенные компетенции | Формы отчетности | Формы контроля |
|---|---|------------|-----------------------|--|--|
| ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих | 1.Процедура приемки номера. | 6 | ПК 3.1 | Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика | Выполнение задания соответствующего вида работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики |
| | 2.Уборка ванных комнат. | 6 | ПК 3.1 | | |
| | 3.Уборка заселенных номеров. | 6 | ПК 3.2 | | |
| | 4.Уборка свободных номеров. | 6 | ПК 3.1 | | |
| | 5.Уборка служебных и общих помещений. | 6 | ПК 3.2 | | |
| | 6.Составление «Отчета горничной о занятости номеров». | 6 | ПК 3.3 | | |

5. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

5.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018
- 5.Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.
- 6.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.2. Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.
<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>
2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420
- 4.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.
- 5.Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.
6. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018
- 5.Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.
- 6.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

| Наименование ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса |
|---|---|
| «Российское образование» - федеральный портал | https://www.edu.ru/ |
| Научная электронная библиотека | https://elibrary.ru/defaultx.asp? |
| Национальная исследовательская компьютерная сеть России | https://niks.su/ |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» | http://window.edu.ru/ |
| Электронная библиотека ВГУИТ | http://biblos.vsu.ru/megapro/web |
| Сайт Министерства науки и высшего образования РФ | https://minobrnauki.gov.ru/ |
| Портал открытого on-line образования | https://npoed.ru/ |
| Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ | https://education.vsu.ru/ |

5.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, Adobe Reader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, Free Pascal, Спецсу, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, Far Manager, Android Studio, IntelliJ IDEA, NetBeans, Microsoft SQL Server Express Edition, Eclipse IDE for Java EE Developers, .NET Framework JDK 8, Microsoft SQL Server Java Connector, SQL Server Management Studio.

6. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится на базе предприятий, на основе договоров, заключенных между образовательной организацией и предприятиями, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Для проведения практики используется материально-техническая база предприятий ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «Holiday Inn Express», ООО «Согдиана» и др.. Данные предприятия относятся к предприятиям сферы сервиса и располагают действующим рабочим парком оборудования, соответствующего санитарным, противопожарным нормам и требованиям техники безопасности и специалистами, необходимыми для формирования компетенций, заявленных в настоящей программе.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

| | |
|---|---|
| Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19) | ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели. |
|---|---|

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

| | | |
|-----------------|--|--|
| Ресурсный центр | Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами. | Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» |
|-----------------|--|--|

7. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДЛЯ
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих и
должностям служащих**

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------|--|--|
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| | | Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| | | Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных общений. |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; |
| | | 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; |
| | | 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; |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 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; |
| | | Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; |
| | | 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 обслужи- |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>вания 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> |
|--|--|--|

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

знать сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
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;
требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
принципы управления материально-производственными запасами;

уметь организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
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;
рассчитывать нормативы работы горничных.

иметь практический опыт в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**Содержание разделов профессионального модуля:
междисциплинарный курс МДК.05.01. Горничная (портье)**

Основы организации труда, эргономики, охраны труда и техники безопасности; инструкция по технике безопасности и противопожарной безопасности; перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы; нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса; формы документов и порядок их заполнения.

Методы уборки и виды оборудования для уборки различных объектов; процедура приема смены; технологию и процедура производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений; стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице; виды белья; стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья; приемы раскладки чистого белья на полки для хранения; правила хранения различных средств уборки; технология и процедуры производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений; обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями; гостей – представителей различных культур, национальностей, религиозных конфессий; выявление дефектов и поломок в номерном фонде; осуществление экипировки номерного фонда по стандартам отеля.

Учебная практика УП 05.01

1. Характеристика правил эксплуатации уборочного инвентаря.
2. Подготовка к работе, комплектование тележки горничной.
3. Процедуры предоставления дополнительных услуг.
4. Обслуживание номера для VIP–гостей.
5. Демонстрация поведения в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях.
6. Заполнение рабочего листа горничной.

Производственная практика ПП 05.01

1. Процедура приемки номера.
2. Уборка ванных комнат.
3. Уборка заселенных номеров.
4. Уборка свободных номеров.
5. Уборка служебных и общих помещений.
6. Составление «Отчета горничной о занятости номеров».

Лист актуализации действующей РП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по направлению подготовки/
специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по направлению подготовки/
специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по направлению подготовки/
специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по направлению подготовки/
специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

| Номер изменения | Дата | Страницы с изменениями | Перечень измененных пунктов |
|-----------------|------|------------------------|-----------------------------|
| | | | |