

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.07.2021 12:29:48

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 05.07.2021 г., №12

## **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, 2021

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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	
	<b>Всего:</b>	<b>144*</b>	

\* в т.ч. 138 часов – практическая подготовка

## Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во часов
<b>Раздел 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
	Тема 1.1. Хранение ценностей проживающих.	1. Изучение порядка хранения ценностей проживающих в гостинице. 2. Посещение места хранения ценностей.	<b>6</b>
	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.	<b>22</b>
	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.	<b>28</b>
	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 правилах безопасности во время проживания в гостинице. 3. Изучение порядка ведения учета забытых вещей.	<b>24</b>
<b>Раздел 2. Контроль за осуществлением деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
	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	<b>12</b>
	Тема 2.2. Контроль за использованием	1. Изучение процедуры контроля за использованием моющих и чистящих	<b>12</b>

	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.	<b>28</b>
	Дифференцированный зачет		<b>6</b>
	<b>Всего:</b>		<b>144</b>



## **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](http://www.wise-travel.ru), свободный;

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

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

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

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

6. [http://www.dw-world.de/dw/article/0,,268275,00.html?maca=de-podcast\\_marktplatz-1374-xml-mrss](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.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788)

[http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I\\_hofa\\_08.pdf](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»