

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.09.2019 09:49:42

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.03.01. Рабочая программа учебной 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 учебной 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 учебной практики**

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

## **2. Задачи учебной 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 учебной практики в структуре ППССЗ**

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной 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 **УП.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:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации стимулировании и контроля 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

**знать:**

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

- 

- **4. Место и время проведения учебной практики**

- Учебная практика **УП. 03** проводится на базе учебного заведения учебная практика проводится в тренинговых кабинетах филиала;

- руководителями практики являются преподаватели спецдисциплин, которые назначаются приказом директора филиала;

- учебная практика проводится непрерывным циклом;

- контроль работы обучающихся подразделяется на текущий и итоговый контроль и осуществляется руководителем практики;

- в ходе текущего контроля проверяется правильность выполнения работ, соблюдение требований инструкций. Особое внимание должно быть уделено контролю самостоятельности выполнения работ студентами;

- по каждому виду работ студент предоставляет промежуточные отчетные материалы. После завершения всех видов работ студентом

предоставляется отчет по практике, соответствующими разделами которого являются отчетные материалы по видам работ;

- по завершению практики студентам выставляется оценка;
- при оценке работы студента на практике во внимание принимаются все аспекты его деятельности: отношение к работе, качество её выполнения, оформление материалов, взаимодействие и сотрудничество в бригаде, соблюдение правил техники безопасности, бережное отношение к приборам, материалам и инструментам.

## **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной 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 поддержание 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 учебной практики**

Общая трудоемкость учебной практики составляет 72 часа.

<b>№ п/п</b>	<b>Разделы (этапы) практики</b>	<b>Общее кол-во часов</b>
	Вводный инструктаж	
	Тема 1.1. Задачи и программа практики. Правила оформления отчетной документации	<b>1</b>
	Тема 2.1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	<b>22</b>

	Тема 2.2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	
	Тема 2.3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	
	Тема 2.4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	
	Тема 2.5 . Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	
	Тема 2.6 Проведение различных видов уборочных работ	
	Тема 2.7 Оформление документов на забытые вещи	
	Тема 2.8 Контроль сохранности предметов интерьера номеров	
	Тема 2.9 Использование в работе знаний иностранных языков	
	Тема 2.10 Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	
	Тема 2.11 . Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	
	Тема 2.12 Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	
	Тема 2.13 Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	
	Тема 2.14 Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	



	Тема 2.15 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	
	Тема 2.16 . Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	
	Тема 2.17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования	
Тема 3 Самостоятельная работа студента		
	Оформление отчета по практике	в течение практики
	Дифференцированный зачет Защита отчета по практике	<b>4</b>
	<b>Всего</b>	<b>72</b>

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. Задачи и программа практики. Правила оформления отчетной документации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение задач и программы практики.</li> <li>2. <b>Изучения правил оформления отчетной документации</b></li> </ol>	
	Тема 2.1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	1.Изучение стандартов обслуживания в гостинице.	
	Тема 2.2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту.</li> </ol>	
	Тема 2.3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Изучение работы службы персонала с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>2. Посещение собрания об информировании потребителя по правилам безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>3. Изучение порядка ведения учета забытых вещей.</li> </ol>	

	<p>Тема 2.4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</p>	<p>1.Посещение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p>	
	<p>Тема 2.5 . Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p>	<p>1. Изучение процедуры контроля за использованием моющих и чистящих средств. 2. Изучение порядка контроля использования инвентаря и оборудования.</p>	
	<p>Тема 2.6 Проведение различных видов уборочных работ</p>	<p>1.Изучение порядка оформления следующих документов: актов актирования 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.</p>	
	<p>Тема 2.7 Оформление документов на забытые вещи</p>		
	<p>Тема 2.8 Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p>		

	Тема 2.9 Использование в работе знаний иностранных языков		
	Тема 2.10 Оказание персональных и дополнительных услуг гостям		
	Тема 2.11 . Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование		
	Тема 2.12 Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)		
	Тема 2.13 Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих		

	Тема 2.14 Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		
	Тема 2.15 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.		
	Тема 2.16 . Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием		
	Тема 2.17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования		
	Дифференцированный зачет		<b>6</b>
	<b>Всего:</b>		<b>144</b>

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике**

### **Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- программа учебной практики;
- график защиты отчетов по практике.

### **Требования к материально-техническому обеспечению практики**

Оборудование учебной практики:

#### Тренинговый кабинет «Гостиничный номер»

- Душевая кабина
- Кровати одноместные
- Мини-бар для отелей
- Одеяло
- Подушка
- Покрывало
- Комплекты постельного белья
- Шторы
- Полотенца
- Тележка горничной
- Пылесос
- Гладильная доска
- Кондиционер мобильный
- Бра
- Настольная лампа
- Тумбы прикроватные
- Шкаф для одежды
- Комод
- Зеркало
- Стол-книжка
- Тумба под TV
- Утюг
- Санитарно –гигиенические принадлежности

#### **Технические средства:**

- компьютер, принтер, сканер, модем;
- информационно-справочные системы «1 С отель», «Гарант»;

### **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)**

### **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

#### **Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: Секвойя, 2016. - 74 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. -URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>  
Университетская библиотека

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. Образования / М.А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Издательский центр "Академия", 2018. - 304с. ISBN 978-5-4468-6592-5

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс].URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> Университетская библиотека

### **Дополнительные источники (печатные и электронные):**

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. -Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> Университетская библиотека

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru> / Юрайт

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата/ Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. [Электронный ресурс]. - URL:<https://biblio-online.ru> / Юрайт

### **Периодические издания:**

1. Журнал «Гостиничное дело»
2. Журнал «Туризм и гостиничные услуги: бухгалтерский учёт и налогообложение»