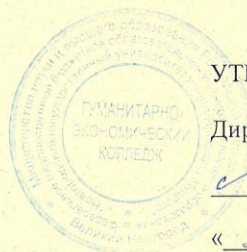


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Мозуль Л.Н. Мозуль

« 31 » 08 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД

Г.М. Шульц

« 31 » 08 2021 г

Разработчик:

к.и.н. доцент, преподаватель

Р.Н. Черникова

« 31 » 08 2021 г.

Заместитель директора по УПР

Н.В. Яицкая

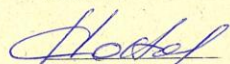
« 31 » 08 2021 г

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
профессиональных дисциплин

Протокол № 1
от «31» августа 2021г.

Председатель предметной (цикловой) ко-
миссии


(подпись)

Соколова С.Н.
(Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального го-
сударственного образовательного стан-
дарта по специальности среднего про-
фессионального образования 43.02.14
Гостиничное дело
приказ Министерства образования и
науки РФ от «09» декабря 2016 г.
№ 1552

Согласовано:

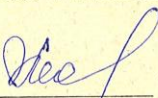
Внешний эксперт (работодатель)

Наименование организации:

Организация ООО «ЕСКО» отель «WELKOMEINN»

Генеральный директор
(должность)




(подпись)

Н.С. Макушева
Ф.И.О.

август 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
1.1. Область применения рабочей программы практики	4
1.2. Место практики в структуре основной образовательной программы	4
1.3. Цели и задачи учебной практики– требования к результатам практики	4
1.4. Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
2.1. Объем учебной практики	5
2.2. Тематический план и содержание учебной практики	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	8
3.2. Информационное обеспечение практики.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	16

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения рабочей программы практики

Рабочая программа учебной практики является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовки работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) образования.

1.2 Место практики в структуре основной образовательной программы

Реализация учебной практики проходит на базе Гуманитарно-экономического колледжа и проводится в специально выделенный период после изучения МДК 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности служащих службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

1.3 Цели и задачи учебной практики – требования к результатам практики

Целями учебной практики являются: углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей; комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности; приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности; формирование общих и профессиональных компетенций; подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен 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, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
 - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
 - сервисные стандарты housekeeping;
 - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
 - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
 - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
 - систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- иметь практический опыт:
- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций

Практика направлена на приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служащих службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и формирование у студентов общих и профессиональных компетенций:

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

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

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания финансовой грамотности

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

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Место прохождения практики и название мастерской	Обязательная учебная нагрузка	
	Количество недель	Объём часов
ГЭК ИЦЭС НовГУ Мастерская Администрирование отеля	2	72
Всего	2	72
Аттестация в форме зачета: в 6 семестре (для обучающихся на базе ООО) в 4 семестре (для обучающихся на базе СОО)		

2.2 Тематический план и содержание учебной практики

Наименование разделов и тем	Содержание учебной практики	Объём в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Постановка целей и задач, времени и места прохождения учебной практики; инструктаж по ведению дневника практики, оформлению и защите отчёта по практике; организационные вопросы прохождения практики, проведение инструктажа по технике безопасности и охране труда	2	
Раздел 1. Планирование потребности служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в матери-	28	ПМ 3.1, 3.3 ОК 1,5,9
Тема 1.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Охрана труда и техники безопасности. Методика определения численности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами	10	
Тема 1.2 Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Определить численность работников, занятых обслуживанием в соответствии с установленными нормами Составить график работы персонала. Составить персональные задания горничным. Произвести расчёт потребностей в постельном белье для гостиницы 3* и 4*	18	
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	42	ПК 3.2, 3.3 ОК 4,7,10,11
Тема 2.1 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	Контроль качества уборки номеров. Составить инструкцию по контролю качества уборки номеров Составить график уборки общественных и служебных зон гостиницы.	10	
Тема 2.2 Организация работы прачечной и химчистки гостиницы	Стандарты требования к гостиничному белью. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Составить таблицу с расшифровкой международных знаков по уходу за тканями	12	
Тема 2.3	Разработать тематику проведения экскурсии по городу Великий Нов-	12	

Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	город. Разработать анимационную. программу для разновозрастной категории гостей гостиницы		
Тема 2.4 Обеспечение безопасности проживающих	Виды угроз в гостинице и их предотвращение. Разработать инструкцию по действию сотрудников гостиницы в случае террористической угрозы	8	
	ВСЕГО	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета междисциплинарных курсов;
- лаборатории «Гостиничный номер (стандарт)»;
- мастерской по компетенции «Администрирование отеля».

Оборудование учебного кабинета: междисциплинарных курсов

Технические средства обучения: персональный компьютер ПК LinkWorld 727/блок питания Accord ATX 400-124*SATA жестк. диск -1шт, проектор 1штука, интернет.

Учебно-наглядные пособия: комплект образцов документов; комплект учебно-методической документации.

Специализированная мебель: рабочее место преподавателя, стеллажи, полки, шкафы; доска магнитная, доска аудиторная маркерная, меловая.

Оборудование лаборатории «Гостиничный номер (стандарт)»

Специализированная мебель: кровати, шкаф закрытый, тумбы прикроватные, стол, стулья, зеркало, верхний светильник, настольная лампа, телевизор, гладильная доска, утюг, одеяла, подушки, покрывало, комплект постельного белья, ёршик для унитаза, корзина для мусора, графин, стаканы, полотенца для тела, полотенца для ног, санитарно-гигиенические принадлежности.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

Технические средства обучения: персональные компьютеры по количеству студентов; комплексная автоматизированная система управления отелем «Отель 1С», Омега; МФУ – сканер – копир – факс; прокатная машина для проката пластиковых кредитных карт, POS – терминал; детектор валют; штампы для отметки даты и времени поселения; импринтер для оформления слипа при совершении операции с платёжной картой.

Специализированная мебель: стойка ресепшн с модулем он-лайн бронирования; телефон; сейф; шкаф для папок; шкаф стеллаж для ключей; стул; стол для принтера; лотки для бумаги; корзина для мусора.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУМ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
2. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М6НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 304с.

Дополнительная литература:

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2020 – 299с.
2. Николаенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2020 – 449с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО.- М.: Юрайт, 2020 – 331с.

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Журналы периодического издания

1. «Отель»
2. Пять звёзд»
3. Гостиница и ресторан»

Интернет – ресурсы

1. [www. clective.ru](http://www.clective.ru)
2. www.libgost.ru
3. [www. Profz. Ru](http://www.Profz. Ru)
4. www. Moy-bereg.ru
5. www.bbc.co.uk/worldservice/learmingenglish

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Текущий контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики при освоении общих и профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется на основании результатов подтверждаемых отчётами.

Форма промежуточной аттестации – зачёт в 6 семестре.

Результаты прохождения учебной практики (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения учебной практики
знать: • структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; • принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; • сервисные стандарты housekeeping; • 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; • принципы управления материально-производственными запасами; • методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; • требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; • систему отчётного в службе 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, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации. иметь практический опыт: • в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; • планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Наблюдение и экспертная оценка выполнения видов работ предусмотренных рабочей программой практики. Составление отчёта по практике. Зачёт

Критерии оценки:

«Зачет» ставится, если студент выполнил все задания практики, проявил самостоятельность и творческий подход. В установленные сроки представил: письменный отчёт. В письменном отчёте дал полное, обстоятельное описание заданий практики, провёл аналитическую работу, сделал правильные выводы. Отчёт написал грамотно, оформил в соответствии с требованиями. На защите отчёта аргументировано давал ответы на поставленные вопросы, демонстрировал понимание социальной значимости своей будущей профессии, умения принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях.

«Не зачтено» ставится, если студент не предоставил в срок отчётную документацию. Отчёт не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями, задания выполнены не полностью, нарушена логика изложения, отсутствует умение анализировать полученную информацию, формулировать собственные суждения, осуществлять самостоятельный поиск нужной информации

Вопросы к зачёту

1. Стандарт обслуживания в гостинице
2. Структура административно-хозяйственной службы
3. Функциональные обязанности супервайзера
4. Контроль качества уборки номеров, правила приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров
5. Правила проведения инвентаризации гостиничного белья
6. Правила оформления документов на забытые вещи
7. Организация хранения ценностей проживающих
8. Работа с просьбами и жалобами гостей
9. Отчётная документация в службе обслуживания номерного фонда
10. Оформление актов на списание инвентаря
11. Структура службы безопасности в гостинице
12. Услуги службы room service в гостинице

Приложение Б

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЧЁТ

учебной практики

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____
(наименование организации где проходила практика)

ФИО _____
(руководитель практики)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Приложение В

ДНЕВНИК

учебной практики

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____

(наименование организации где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя

ФИО Руководителя _____

МП

5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений