

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Институт среднего профессионального образования

СОГЛАСОВАНО:

Работодатель:

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.03.01
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03
«Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»**

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Год начала подготовки по УП 2021

На базе основного общего образования

Санкт-Петербург
2024

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
комиссией Гостиничное дело
Протокол № 9 от 26 апреля 2024 г.
Председатель ПЦК

О.А. Луганская _____

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО

_____ Р.А. Байбиков

«___» _____ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО:
Методическим советом ИСПО СПбПУ
Протокол № 10 от 31 мая 2024 г.
Зам. директора по УМР

Е.Г. Конакина _____

Рабочая программа учебной практики УП.03.01 профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и в соответствии с учебным планом Института среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Разработчики:
Осипова А.С., Луганская О.А. преподаватели ИСПО

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная характеристика программы

Учебная практика УП.03. входит в состав профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ, и ее содержание реализуется на **3 курсе** для обучающихся по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, и входит в блок "Профессиональный цикл".

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и действующими учебными планами ИСПО СПбПУ.

Программа учебной практики представляет собой элемент подготовки студентов в области организации и контроля деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

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.

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.

Цель учебной практики:

1. приобретение практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
2. оформление документов, необходимых для реализации целей по предоставлению гостиничных услуг;

3. развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

Задачи учебной практики:

1. Научиться обучающихся оформлять документацию службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2. Научиться вести учет и хранение отчётных данных
3. Научиться обеспечивать безопасность жизни и здоровья гостей и сохранность их имущества во время пребывания в гостинице

1.3. Количество часов на освоение учебной практики: 72 часа

1.4. Требования к результатам учебной практики.

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.5. Формы контроля:

Учебная практика – дифференцированный зачет.

1.6 Содержательная характеристика программы

Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Структура и отделы административно-хозяйственной службы. Должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация предоставления экскурсионных, транспортных, развлекательных и других услуг. Оказание персональных и

дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление бланков заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 03

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	20		20	
Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда	16	16		16	
Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	16	16		16	
Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	20		20	
Итого	72	72		72	

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Обучающийся должен

Знать:

- структуру и отделы административно-хозяйственной службы;
- должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- технику безопасности и требования охраны труда при работе с оборудованием

Уметь:

- организовывать рабочее место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- соблюдать технику безопасности и требования охраны труда.

Виды работ: Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда

Обучающийся должен

Знать:

- Порядок проведения инвентаризации, общие правила
- Порядок проведения списания материальных ценностей в гостинице

Уметь:

- проводить прием и инвентаризацию гостиничного белья, хозяйственных средств;
- контролировать сохранность предметов интерьера номеров.
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования.

Виды работ:

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг

Обучающийся должен

Знать:

- порядок предоставления дополнительных услуг;
- правила работы с сейфовым оборудованием;
- порядок применения магнитных карт-ключей;

Уметь:

- оказывать услуги по хранению ценных вещей гостей;
- организовывать предоставление дополнительных услуг гостям (транспортное, экскурсионное обслуживание, стирка и химчистка и пр.)

Виды работ:

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация предоставления экскурсионных, транспортных, развлекательных и других услуг. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Обучающийся должен

Знать:

- правила оформления забытых вещей;
- правила оформления хранения ценностей гостей;
- правила оформление актов при возмещении ущерба имуществу гостей;
- правила оформление оказания дополнительных услуг;

Уметь:

- оформлять сданные на хранение ценности, забытые вещи;
- оформлять акты при возмещении ущерба гостям;
- оформлять заявки на предоставление дополнительных услуг.

Виды работ:

Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление бланков заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

по профессиональному модулю ПМ.03

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Студента ____ курса _____ группы

Место прохождения практики

ФГАОУ ВО СПбПУ ИСПО

Период прохождения практики

с « » ____ 20__ г. по « » ____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	Стандарты обслуживания в гостинице. Офис административно-хозяйственной службы. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Должностные инструкции сотрудников службы	
Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда	16	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	
Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	16	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация предоставления экскурсионных, транспортных, развлекательных и других услуг. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	
Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление бланков заказов на стирку и чистку личных вещей гостей.	
Итоговая оценка			

Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время учебной практики (по профилю специальности):

Общие и профессиональные компетенции, предусмотренные программой практики, освоены/не освоены.

(нужное подчеркнуть)

Итоговая оценка по практике _____

Руководитель практики _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)
Дата «__» _____ 20__ г

4. Информационное обеспечение обучения

Печатные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2017
2. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице : учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента .— Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019
3. Моргунов, В. И. Международный маркетинг / В. И. Моргунов, С. В. Моргунов .— Москва : Дашков и К, 2019 .— 184 с. — Доступ только с авторизованных компьютеров. — ISBN 978-5-394-02229-6 .— <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-394-02229-6>
4. Лебедева О.А., Лыгина Н.И.. Маркетинговые исследования рынка. Учебник. «Альфа-М., ИНФРА-М», 2018
5. Маликов, Рустам Илькамович. Маркетинг в туризме : учебно-методическое пособие для экономических специальностей вузов / Р. И. Маликов, В. И. Харисов ; Астраханский государственный университет .— Астрахань : Астраханский университет, 2018 .— 124 с. : табл. ; 20 см .— (Education and Culture TEMPUS) .— Разработано в рамках проекта 144641-TEMPUS-2008-FI-JPCR (INTOUR). — Библиогр. в конце тем.
6. Безрутенко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко .— 2-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2018 .— 232 с. : табл. — Библиогр.: с. 230-232 .— ISBN 978-5-394-01664-6.

Журналы (электронные):

«ОТЕЛЬ»
«Пять звезд»
«Гостиница и ресторан»
«PRO - отель»
«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>