

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 2022

На базе среднего 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>