

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
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.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 производственной практики ПП.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».

Разработчик:
Луганская О.А. преподаватель ИСПО

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная характеристика программы

Производственная практика ПП.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, ее содержание реализуется на 4 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 для СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденным приказом Минобрнауки РФ № 1552 от 9 декабря 2016 г., и действующими учебными планами ИСПО СПбПУ.

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

1.2. Цели и задачи производственной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения производственной 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 производственной 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 производственной 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. Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики: 108 часов

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:

Производственная 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. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Особенности планирования работы сотрудников службы горничных.

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

Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Работа с просьбами и жалобами гостей.

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Ведение учета забытых вещей. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества. Оформление отчетной документации

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 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	36	36		36	
Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	22	22		22	
Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	30	30		30	
Итого	108	108		108	

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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: 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.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

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:

Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

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:

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в

гостиницах и туристских комплексах. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Обучающийся должен

Знать:

- правила оформления забытых вещей;
- правила оформления хранения ценностей гостей;
- правила оформления актов при возмещении ущерба имуществу гостей;
- правила оформления 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 по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Ведение учета забытых вещей. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества. Оформление отчетной документации

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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 Институт среднего профессионального образования

Период прохождения практики
с « » ____ 20 ____ г. по « » ____ 20 ____ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимися в течение практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ соответствия технологии (или) требованиям организации, в которой проходила практика	Оценка
Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	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. Проведение приемки и оценки качества уборки	
Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда	36	Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	
Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	22	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	
Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	30	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Ведение учета забытых вещей. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Оформление отчетной документации	
Итоговая оценка			

Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время производственной 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 гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие Ушаков Роман Николаевич Серия: Высшее образование: Инфра-М Год:2017
2. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация обслуживания в гостиницах : учебное по-сбие для среднего профессионального образования / М. А. Ёхина .— 4-е изд., стер. — Москва : Академия, 2020 .
3. Асанова И.М., Дерябина С.О.. Организация культурно-досуговой деятельности. «ИЦ Академия», 2021
4. Организация гостиничного дела. Авторы: Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021 г. , 352 с. Арзуманова, Т. И. (электронный ресурс)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"