

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
**«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**  
(ГБПОУ НО «КБЛК»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**(по профилю специальности) ПП.03**  
**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ**  
**НОМЕРНОГО ФОНДА**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

р.п. Красные Баки  
2021 г.



# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

## 1.1. Область применения программы.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) ПП.03 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и основных видов деятельности (ВД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

## 1.2. Цели и задачи производственной практики.

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» ППСЗ по каждому из видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело».

## Требования к результатам производственной практики

В результате прохождения производственной практики по ВД «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» обучающийся должен

| ВД  | Требования к умениям   |
|---|--|
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | <b>иметь практический опыт:</b><br>планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;<br>разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;<br>контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей<br><b>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b><br><b>уметь:</b><br>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;<br>определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;<br>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;<br>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и |

|  |   |
|--|---|
|  | регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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; |
|--|---|

### **1.3 Количество часов на освоение программы производственной практики**

В рамках освоения ПМ. 03 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПП. 03 – 72 часа, в том числе практической подготовки -72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения программы производственной практики ПП.03 является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.03 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ППСЗ по основным видам деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

| Код     | Наименование результата освоения практики   |
|---------|---|
| 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.                      |
| 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.. |
| 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.   |

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план производственной практики

| Код ПК      | Код и наименование профессиональных модулей  | Виды работ   | Наименование тем производственной практики   | Количество часов практической подготовки |
|-------------|--|--|--|--|
| 1           | 2  | 3  | 4  | 5  |
| ПК.<br>3.1. | ПМ.03<br>«Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» | Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице<br>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы<br>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  | Тема 1. Ознакомление с предприятием – базой практики   | 8  |
|             |  | Отработка навыков по планированию потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.<br>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  | Тема 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в материальных ресурсах. | 24                                       |
| ПК.<br>3.2. |  | Проведение различных видов уборочных работ<br>Оформление документов на забытые вещи<br>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям<br>Применение магнитных карт от гостиничных номеров,<br>профессионального оборудования,<br>инвентаря,<br>противопожарного оборудования<br>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)<br>Оформление | Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                 | 24                                       |

|   |  |  |  |    |
|---|--|--|--|----|
|   |  | <p>документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> |  |    |
| ПК 3.3.   |  | <p>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>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p>  | Тема 4. Контролирование деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | 16 |
| Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет |  |  |  |    |
| Всего часов   |  |  |  | 72 |

### 3.2. Содержание производственной практики

| Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики  | Содержание учебных занятий  | Объем часов практической подготовки |
|--|---|-------------------------------------|
| 1  | 2   | 3                                   |
| ПМ. 03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»   |   |                                     |
| Тема 1. Ознакомление с предприятием – базой практики   | <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с предприятием</li> <li>2. Прохождение инструктажа по технике безопасности и охране труда</li> <li>3. Ознакомление с документацией предприятия</li> </ol>   | 8                                   |
| Тема 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в материальных ресурсах. | <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами</li> <li>2. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> </ol>  | 24                                  |
| Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                 | <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>2. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;</li> <li>3. Ведение учета забытых вещей.</li> <li>4. Работа с просьбами и жалобами гостей, изучение мнения гостей о предоставленных услугах: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анкетирование.</li> <li>2. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.</li> <li>3. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.</li> <li>4. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.</li> <li>5. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> </ol> </li> <li>6. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных</li> </ol> | 24                                  |

|  |   |    |
|--|---|----|
|  | услуг<br>7. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих<br>8. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.<br>9. Оформление актов на списание малоценного инвентаря    |    |
| Тема 4. Контролирование деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Содержание:   | 16 |
|  | 1. Проведение контроля готовности номеров к заселению<br>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования<br>3. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества |    |
| Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет  |   |    |
| Итого  |   | 72 |

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

Для реализации программы практики необходимо наличие гостиничного номера (стандартный с двумя кроватями) и оснащением: Кровать одноместная, прикроватные тумбочки настольная лампа (напольный светильник) бра мини – бар стол кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало в ванной комнате.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь: одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, парфюмерно-косметические принадлежности, пылесос

### **4.2. Общие требования к организации образовательного процесса.**

Производственная практика (по профилю специальности) ПП.03 проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и реализуется концентрированно.

В результате прохождения производственной практики в рамках данного профессионального модуля студенты должны иметь 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.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)

3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1): учеб.пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.- М.: Издательство Юрайт, 2018-192с., [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru> – «ЭБС Юрайт».

2. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017, [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ.учрежд. СПО/ И.И. Потапова. - 2е изд., стер.-М. Издательский центр «Академия», 2018.-320с.

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

«Гостиничное дело»

#### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса.**

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться: руководителями практики, которые осуществляют руководство практикой от образовательного учреждения; руководителями производственной практики от предприятия; наставниками от предприятия, где обучающие проходят производственную практику.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Текущий контроль результатов прохождения производственной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и оценка их качества, отраженные в дневнике по производственной практике.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Дифференцированный зачет по производственной практике проводится в форме собеседования, с учетом отчетной документации по производственной практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результатами прохождения производственной практики и объектами оценки являются приобретенный практический опыт, ПК и ОК, которые должны быть освоены на практике в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС и программой ПМ.

| <b>Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)</b>  | <b>Основные показатели оценки результатов</b>   | <b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>   |
|---|---|--|
| ПК. 3.1 Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.                                  | - Правильность определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами;<br>- качество выполнения работ при составлении персональных заданий горничным и супервайзерам. | Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль дифференцированный зачет  |
| ПК. 3.2 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | - правильность оформления документации, бланков, актов.<br>- соблюдение последовательности алгоритма при работе с просьбами и жалобами гостей;  | Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль дифференцированный зачет. |
| ПК. 3.3. Контролирование деятельности сотрудников службы  | -эффективность выполнения работ при контроле готовности номеров к заселению;  | Текущий контроль осуществляется в результате выполнения  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | - при приемке и оценке качества уборки номеров | работ в соответствие с программой практики. Промежуточный дифференцированный зачет. |
|--|--|---|

Формы и методы контроля и оценки результатов практического обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| <b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>   | <b>Основные показатели оценки результата</b>   | <b>Формы и методы контроля и оценки</b>   |
|---|--|---|
| ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                   | Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана. | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | - планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.   | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.                                      | -выбор методов и средств для профессионального и личностного развития:   | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК.4 Работать в   | - взаимодействие с обучающимися,   | Экспертная оценка   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами   | преподавателями, мастерами, коллегами в ходе обучения:<br>- самоанализ и коррекция результатов собственного участия в коллективных мероприятиях;<br>-плодотворное взаимодействие с коллегами, руководством, социальными партнерами, потребителями. | результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики                   |
| ОК. 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.   | Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.  | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. | Соблюдать гражданско-патриотическую позицию, общечеловеческих ценностей;   | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК.7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.   | Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте  | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности   | Осуществлять физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;   | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |
| ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной  | Применение средств информации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.  | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе                           |

|  |  |   |
|--|--|---|
| деятельности.  |  | производственной<br>практики  |
| ОК.10<br>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках. Ведение общения на профессиональные темы. | Экспертная оценка результатов динамики достижений обучающегося в ходе производственной практики |