



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
**Сибирский университет потребительской кооперации**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректора по учебной работе

*Л.В. Ватлина*  
Л.В. Ватлина

«20» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

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

по специальности  
среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству

Новосибирск  
2021

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

**РАЗРАБОТЧИК:**

Балашова О.В., преподаватель кафедры сервиса и туризма

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, кафедра сервиса и туризма

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 27.05.2020 г. № 10.

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма



---

Е.Н.Осипова

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

#### **Цель учебной практики по профессиональному модулю.**

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по организации обслуживания гостей в процессе проживания и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

#### **Задачи учебной практики по профессиональному модулю**

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- получение навыков организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- научить студентов организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- научить студентов вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- получение навыков обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

### 1.2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид** практики – учебная, по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Способ** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: в условиях учебной гостиницы или в условиях гостиничного предприятия.

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

### 1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения <sup>1</sup>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методов работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуры плана для решения задач;</li> <li>- порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</li> </ul>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемов структурирования информации;</li> <li>- формата оформления результатов поиска информации.</li> </ul>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержания актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современной научной и профессиональной терминологии;</li> <li>- возможных траекторий профессионального развития и самообразования.</li> </ul>

<sup>1</sup>Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности)

ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;</li> <li>- основ проектной деятельности.</li> </ul>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенностей социального и культурного контекста;</li> <li>- правил оформления документов и построения устных сообщений.</li> </ul>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).</li> </ul>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>- основных ресурсов, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>- путей обеспечения ресурсосбережения.</li> </ul>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>- основ здорового образа жизни;</li> <li>- условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>- средств профилактики перенапряжения.</li> </ul>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современных средств и устройств информатизации;</li> <li>- порядка их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</li> </ul>

ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика);</li> </ul> <p>лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенностей произношения;</li> <li>- правил чтения текстов профессиональной направленности.</li> </ul>
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>- выполнять регламенты службы питания;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <p>структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задач, значения в общей структуре гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методики определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- норм обслуживания.</li> </ul>
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <p>задач, функций и особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- кадрового состава службы, его функциональные обязанности;</li> <li>- требований к обслуживающему персоналу;</li> <li>- целей, средств и форм обслуживания;</li> <li>- технологий организации процесса обслуживания гостей;</li> <li>- регламента службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>- особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> <li>- порядка регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.</li> </ul>

ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- 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;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципов взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>- сервисных стандартов housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>- критериев и показателей качества обслуживания;</li> <li>- санитарно-гигиенических мероприятий по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>- порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципов управления материально-производственными запасами;</li> <li>- методов оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>- правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>- системы отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>
---------	---	--

#### **1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная практика по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

#### **1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда проводится у обучающихся очной формы – на 3 курсе в 6 семестре в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы университета или гостиничных предприятий.

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Трудоемкость учебной практики

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебному плану составляет 1 неделю.

### 2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики. 2. Определение цели, задач учебной практики, получение
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования



3	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета,
4	Этап подготовки отчета	Оформление и защита отчета

## РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 3.1. Формы документов и отчетности о прохождении учебной практики

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео- материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

### 3.2. Требования к содержанию и оформлению отчета о прохождении учебной практики

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;

- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть отчета должна содержать 5 разделов.

При прохождении учебной практики на базе учебной гостиницы университета основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

При прохождении учебной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Образец содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в Приложении 5.

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем учебной практики), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложении включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

### **3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики**

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с заданием на учебную практику.

## РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 1.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

#### 3.2.1 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. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО - М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.
2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
3. ИНОСТРАННЫЙ язык. Английский язык: учебное пособие / ЧОУ ВО Центросоюза РФ СибУПК; сост.: М.С.Жданова, И.А.Самок. – Новосибирск, 2018. – 111 с.: ил. – Библиогр.: с. 110. ISBN 978-5-334-00174-9
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.- М.: Юрайт, 2018. -332с.

#### Дополнительные источники

1. Сорокина. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / СОРОКИНА.-М.: Альфа-М: Инфра-М, 2017. -304с.
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-
3. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.
4. Можаяева Н.Г.. Гостиничный сервис : учебник для учреждений СПО / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М. : Альфа-М:инфра-М, 2016. - 240с. - (Профиль). - Библиогр.:239 и в подстроч.примеч. - ISBN 978-5-98281-357-2. - ISBN 978-5-16-006947-0.
5. Ишимцева Ксения Владимировна. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие для учреждений СПО / Ишимцева Ксения Владимировна, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М:Инфра-М, 2017. - 191с. - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-409-8. - ISBN 978-5-16-010156-9
6. [Зайцева Н.А.](#) Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>
7. [Петрова А.М.](#) Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536889>

#### **электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)

#### **Журналы периодического издания:**

1. «Гостиничное дело»
2. «Академия гостеприимства»
3. «Туризм: право и экономика»
4. «Ресторанные ведомости».

## **4.2. Образовательные и другие технологии, используемые на учебной практике**

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Информационный поиск	Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.
Практические занятия	Microsoft Power Point 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Microsoft Access 2010
Самостоятельная работа	ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.

## **4.3. Материально-техническое обеспечение учебной практики**

Специально оборудованная учебная гостиница, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

## **5. Оценочные материалы**

### **5.1 Текущий контроль**

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования.

### **Оценочные материалы для текущего контроля**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических

проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.
2. Организация работы бюро регистрации.
3. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.
4. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.
5. Технология выполнения и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
6. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов.
7. Порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
8. Принципы и технологии организации досуга и отдыха.
9. Правила организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставления бизнес услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих.
10. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.
11. Технология контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
12. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
13. Порядок комплектации сервировочной тележки room-service.
14. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
15. Технология приемов подачи различных блюд и напитков, сбора использованной посуды, составление счета за обслуживание.

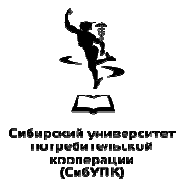
#### **Критерии оценки при защите отчета по практике:**

«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы.



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

**ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Вид практики: УЧЕБНАЯ

По профессиональному модулю: ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
	Подготовительный этап	6
	Основной этап: 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	6
	2. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
	3. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
	Этап обработки и анализа информации 1. Порядок учета оборудования и инвентаря гостиницы.	3
	2. Условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	3
	Этап подготовки отчета	6
	Всего	36

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_  
(подпись)

Задание получено

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_  
(подпись)





автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
ПО [УЧЕБНОЙ, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)] ПРАКТИКЕ

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(аяся) на \_\_\_\_\_ курсе \_\_\_\_\_ группы по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

в объеме \_\_\_\_\_ часов с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

в организации \_\_\_\_\_.

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности:

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

**Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики**

*В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.  
(выбранные позиции подчеркнуть)*

Дополнительно об обучающемся сообщаем:

Руководитель практики

от образовательной организации

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)

Руководитель практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, ученая степень)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_

Новосибирск \_\_\_\_\_



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по технике безопасности и правилам поведения при прохождении**  
**учебной практики**  
**по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**  
**службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**  
**студентами СПО СибУПК в организации**

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
  - находиться в помещении в верхней одежде;
  - класть одежду и сумки на столы;
  - находиться в помещении с едой и напитками;
  - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
  - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
  - передвигать компьютеры;
  - открывать системный блок;
  - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
  - соблюдать тишину и порядок;
  - выполнять все требования руководителя;
  - работать только по поручению руководителя;
  - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
  - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
  - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
  - вертикально прямая спина;
  - плечи опущены и расслаблены;
  - ноги на полу и не скрещены;
  - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
  - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен  
Обучающийся

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_ (подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

Содержание

Введение

1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Заключение

Список литературы

Приложения