

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по  
учебной работе

И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

---

43.02.14 Гостиничное дело  
*по программе подготовки специалистов среднего звена  
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2021

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г., № 1552, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ...	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	15

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 может быть использована как программа профессионального обучения, а также в рамках освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

Задачи учебной практики - совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся, в ходе освоения профессионального модуля, должен

### **иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, 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.

**1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики  
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы обслуживания и эксплуатации номерного  
фонда**

Всего – 72 часов (2 недели).

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является - сформированность у обучающихся профессиональных умений первоначального практического опыта в рамках ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с указанным видом профессиональной деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

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 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Виды работ на учебной практике

№	Образовательные результаты (умения, практический опыт, ПК)	Виды работ
1.	<b>ПК 3.1.</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"><li>– ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;</li><li>– изучение работы офиса административно-хозяйственной службы;</li><li>– ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения;</li><li>– ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</li></ul>
2.	<b>ПК 3.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"><li>– овладение практическими навыками супервайзера, координатора;</li><li>– проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;</li><li>– проведение различных видов уборочных работ;</li><li>– оформление документов на забытые вещи;</li><li>– использование в работе знаний иностранных языков;</li><li>– оказание персональных и дополнительных услуг гостям;</li><li>– применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование;</li><li>– предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки);</li><li>– оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</li></ul>
3.	<b>ПК 3.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none"><li>– осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;</li><li>– контроль сохранности предметов интерьера номеров;</li><li>– оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей;</li><li>– составление актов на списание инвентаря и оборудования.</li></ul>

### 3.2. Тематический план учебной практики

Виды работ	Наименование разделов, тем учебной практики	Количество часов
1	2	3
<b>Раздел 1.</b> Проведение подготовительных мероприятий для уборки номерного фонда.	<b>Тема 1.1.</b> Техника безопасности и охрана труда при работе с оборудованием.	2
	<b>Тема 1.2.</b> Стандарты обслуживания в гостинице.	4
	<b>Тема 1.3.</b> Работа офиса административно-хозяйственной службы.	4
	<b>Тема 1.4.</b> Осуществление деятельности супервайзером, координатором.	4
	<b>Тема 1.5.</b> Система сейфового хранения. Безопасность в гостинице.	8
<b>Раздел 2.</b> Оказание услуг сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Тема 2.1.</b> Осуществление уборочных работ.	4
	<b>Тема 2.2.</b> Оформление документов на забытые вещи.	4
	<b>Тема 2.3.</b> Использование в работе знаний иностранных языков.	4
	<b>Тема 2.4.</b> Персональные и дополнительные услуги, предоставляемые гостям.	4
	<b>Тема 2.5.</b> Применение профессионального оборудования в профессиональной деятельности.	4
	<b>Тема 2.6.</b> Хранение ценных вещей.	4
	<b>Тема 2.7.</b> Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	4
	<b>Тема 2.8.</b> Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	4
<b>Раздел 3.</b> Контроль за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Тема 3.1.</b> Контроль над качеством уборки номеров. Прием гостевых номеров.	4
	<b>Тема 3.2.</b> Прием и инвентаризация гостиничного белья.	4
	<b>Тема 3.3.</b> Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	4
	<b>Тема 3.4.</b> Списание инвентаря и оборудования.	4
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Всего</b>		<b>72</b>

### 3.3. Содержание учебной практики

Наименование разделов, тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов
<b>Раздел 1. Проведение подготовительных мероприятий для уборки номерного фонда.</b>		<b>10</b>
<b>Тема 1.1.</b> Техника безопасности и охрана труда при работе с оборудованием.	<b>Урок № 1.</b> Вводный инструктаж по технике безопасности и охране труда при работе с оборудованием гостиничного комплекса.	1
<b>Тема 1.2.</b> Стандарты обслуживания в гостинице.	<b>Урок № 2.</b> Выполнение подготовительных мероприятий для уборки номерного фонда в соответствии со стандартами обслуживания.	1
<b>Тема 1.3.</b> Работа офиса административно-хозяйственной службы.	<b>Урок № 3.</b> Выполнение работы в офисе административно-хозяйственной службы.	2
<b>Тема 1.4.</b> Осуществление деятельности супервайзером, координатором.	<b>Урок № 4.</b> Выполнение работы супервайзера, координатора.	2
<b>Тема 1.5.</b> Система сейфового хранения. Безопасность в гостинице.	<b>Урок № 5.</b> Выполнение обслуживания системы сейфового хранения и проверки готовности к обслуживанию.	2
	<b>Урок № 6.</b> Выполнение обслуживания системы хранения багажа в камерах хранения и проверки готовности к обслуживанию.	2
<b>Раздел 2. Оказание услуг сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>16</b>
<b>Тема 2.1.</b> Осуществление уборочных работ.	<b>Урок № 7.</b> Выполнение всех видов уборочных работ в номере.	2
<b>Тема 2.2.</b> Оформление документов на забытые вещи.	<b>Урок № 8.</b> Выполнение оформления документов на забытые вещи гостей.	2
<b>Тема 2.3.</b> Использование в работе знаний иностранных языков.	<b>Урок № 9.</b> Применение знаний иностранных языков в профессиональной деятельности.	2
<b>Тема 2.4.</b> Персональные и дополнительные услуги, предоставляемые гостям.	<b>Урок № 10.</b> Выполнение персональных и дополнительных услуг для гостей.	2
<b>Тема 2.5.</b> Применение профессионального оборудования в профессиональной деятельности.	<b>Урок № 11.</b> Выполнение профессиональной деятельности с использованием профессионального оборудования.	2
<b>Тема 2.6.</b> Хранение ценных вещей.	<b>Урок № 12.</b> Выполнение хранения ценных вещей.	2

<b>Тема 2.7.</b> Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	<b>Урок № 13.</b> Выполнение оформления документации на хранение ценных вещей проживающих.	2
<b>Тема 2.8.</b> Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	<b>Урок № 14.</b> Выполнение оформления актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	2
<b>Раздел 3. Контроль за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>8</b>
<b>Тема 3.1.</b> Контроль над качеством уборки номеров. Прием гостевых номеров.	<b>Урок № 15.</b> Выполнение контроля за качеством уборки номеров.	2
<b>Тема 3.2.</b> Прием и инвентаризация гостиничного белья.	<b>Урок № 16.</b> Выполнение приема и инвентаризации гостиничного белья	2
<b>Тема 3.3.</b> Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	<b>Урок № 17.</b> Выполнение контроля за сохранностью предметов интерьера номеров.	2
<b>Тема 3.4.</b> Списание инвентаря и оборудования.	<b>Урок № 18.</b> Выполнение списания инвентаря и оборудования.	2
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Всего</b>		<b>36</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие тренингового кабинета «Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)».

Оснащение основным и вспомогательным технологическим оборудованием:

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь:

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.

6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

## 4.2. Информационное обеспечение

### Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

### Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2012.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2012.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2012.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012.

6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013.
7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

#### **Дополнительные источники:**

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
2. [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)

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (сформированные умения, практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> </ul>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
<p><b>умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>– рассчитывать нормативы работы горничных;</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>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
	<b>Дифференцированный зачет</b>