Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:18:33

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

Рабочая программа практики
УП.03.01 Учебная практика

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Рабочая программа учебной практики разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа производственной практики разработана:
Жилинская Нина Григорьевна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал)
СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Генеральный директор

ООО «Империя», г. Железноводск

должность представителя работодателя,
наименование
организации и город ее расположения

А.Г. Меликсетян

Фамилия, инициалы

1. Паспорт программы практики

1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ)

Учебная практика УП.03.01 принадлежит к профессиональному циклу, проводится в 8 семестре.

1.2. Цели и задачи учебной практики

Цель: закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения; приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности.

Задачи: формирование у студента общих и профессиональных компетенций; приобретение практического опыта, реализуемого в рамках ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело; проверка знаний, полученных при изучении ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Вид профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В ходе прохождения практики обучающийся 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 работниками 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.

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и

стандартов оснащения номерного фонда;

- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

обладать общими и профессиональными компетенциями

1.3. Трудоемкость освоения программы учебной практики:

Трудоемкость освоения учебной практики УП.03.01 составляет 2 недели (72 часа).

2. Результаты практики

Результатом учебной практики является:
освоение общих компетенций (ОК)

Код	Наименование результата практики
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	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.

профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3. Структура и содержание программы практики

3.1. Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	2 недели, 72 часа.	<i>8 семестр</i>

3.2. Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной.	Тема 1.1 Виды гостиничных помещений.	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
	Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда	Тема 1.2 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
	Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия.	Тема 1.3 Персонал номерного фонда.	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
	Определение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.	Тема 1.4 Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда.	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
	Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств.	Тема 1.5 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации	6

		номерного фонда	
Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.	Тема 1.6 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения.	Тема 1.6 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
Виды и технологии уборочных работ.	Тема 1.6 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.	Тема 1.7 Деловое общение. Этика и этикет.	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
Процедура завершения уборки.	Тема 1.8 Модели профессионального профиля сотрудника службы обслуживания номерного фонда.	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем.	Тема 1.9 Предоставление услуг питания (room-service).	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и	6

			эксплуатации номерного фонда	
Документальное оформление передачи вещей гостя в прачечную и химчистку	Тема 1.13 Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.	по	МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6

4. Условия организации и проведения практики

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа учебной практики;
- договор об организации практики;
- направление на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Практика имеет целью комплексное освоение студентами ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и практического опыта.

Учебная практика проходит в учебных кабинетах информатики и информационно-коммуникационных технологий, а также в гостиничном номере учебного корпуса № 3 Школы Кавказского гостеприимства СКФУ в г. Пятигорске. Все помещения соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении учебной практики.

Для написания отчета студентам выдаются Методические указания по организации и проведению учебной практики и индивидуальные задания.

Индивидуальные задания по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

1. Способы резервирования мест в гостиницах.
2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.
3. Деятельность гостиницы при бронировании.
4. Решения, принимаемые администрацией гостиницы, по снижению ущерба от неявки гостей.
5. Технологический цикл обслуживания гостей.
6. Виды заявок бронирования, действия сотрудников по ним.
7. Какие используются методы оплаты при бронировании.
8. Порядок аннуляции бронирования.
9. Технологический цикл обслуживания гостей. Взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
10. Техники общения персонала гостиницы с клиентами.
11. Требования, предъявляемые к персоналу службы обслуживания.
12. Специфика работы службы обслуживания гостей.
13. Культура сервиса, какие ее разновидности.
14. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания.
15. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства.

16. Категории номеров и их характеристика.
17. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
18. Современные виды пластиковых ключей.
19. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
20. Технология работы с забытыми вещами.
21. Работа с жалобами клиентов.
22. Контроль качества гостиничных услуг.
23. Предоставление услуг питания (room-service).
24. Расчётный час в гостинице.
25. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
26. Работа прачечной и химчистки в гостинице.
27. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
28. Основные понятия и сущность гостиничных услуг.
29. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете?
30. Перечислите и охарактеризуйте основные подразделения инженерной службы отеля.

4.3. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики УП 03.01 осуществляется в учебных помещениях, в гостиничном номере Школы Кавказского гостеприимства СКФУ соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении учебной практики., предусмотренных ФГОС СПО.

Материально-техническое обеспечение соответствует профессиональной деятельности и дает возможность овладеть установленными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Все помещения соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении учебной практики.

4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов, необходимых для проведения практики

Основные источники:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 139 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст : электронный.

3. 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>

4. Английский язык : учебное пособие для СПО / М. А. Волкова, Е. Ю. Клепко, Т. А. Кузьмина [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2019. — 113 с. — ISBN 978-5-4488-0356-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86190.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Дополнительные источники:

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-

методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

2. Бердышев С.Н. Технологии работы с трудными клиентами [Электронный ресурс] / С.Н. Бердышев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 146 с. — 978-5-394-01861-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75195.html>

3. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Интернет-источники:

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал

www.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык

www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык

www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно

www.study.ru - портал изучения иностранных языков

4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Руководителем практики является преподаватель, осуществляющий обучение студентов в рамках профессиональной подготовки.

Требования к уровню квалификации руководителя практики определяются ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

5. Контроль и оценка результатов практики

По завершении практики в 8 семестре студент пишет отчет по практике и сдает дифференцированный зачет (защита отчета по практике).