


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_ В.В. Однобоков  
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_ М.Ю. Махотаева  
« 27 » \_\_\_\_\_ 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  
(учебная)  
**УП 05.01 Обслуживание гостей в процессе проживания**  
по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по профессии  
«Горничная»

Для специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная  
(форма обучения)

Квалификация выпускника менеджер

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

# **I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы учебной практики**

Программа учебной практики является составной частью ОПОПССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК.5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК.5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

## **1.2 Цели и задачи учебной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение видов профессиональной деятельности: выполнение работ по профессии «Горничная» т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная» предусмотренного ФГОС СПО

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен: иметь практический опыт:

- организации уборки номеров и общественных помещений гостиниц;
- контроль качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования и служебных помещений;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря

гостиницы;

- организации стирки и чистки одежды гостей;
- технологии выполнения заказов гостя на услуги прачечной-химчистки;
- предоставления информационной папки гостей;
- организации уборки номеров VIP гостей;
- устранения технических неисправностей в номерном фонде;
- использования униформы, выдачи и смены служебной одежды;
- взаимодействия с другими службами гостиницы;

**уметь:**

- выбирать инструменты, приспособления и инвентарь при проведении уборки номеров и общественных помещений;
- подбирать требуемые уборочные материалы;
- организовать рабочее место горничной;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- контролировать правила соблюдения безопасности;
- контролировать исправность оборудования и инвентаря;
- соблюдать безопасные условия труда;

**знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- обязанности сотрудников службы АХС гостиницы;
- технологические документы хозяйственной службы, правила заполнения отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- процесс уборки номера, последовательность в процессе уборки номера;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- требования к помещениям химчистки;
- правила работы с химическими веществами.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

| Код    | Наименование результата обучения  |
|--------|---|
| ПК.5.1 | Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице   |
| ПК.5.2 | Осуществлять вечернюю подготовку номера   |
| ПК 5.3 | Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице   |
| ОК 1   | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес   |
| ОК 2   | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество     |
| ОК 3   | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  |
| ОК 4   | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК5    | Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий                       |
| ОК 6   | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями   |
| ОК 7   | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий   |
| ОК 8   | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации    |
| ОК 9   | Ориентироваться в условиях часто смены технологий в профессиональной деятельности   |

**1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:**

- всего 4 недели, 144 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план учебной практики по ПМ.05

| № п/п | Наименование тем                              | Количество часов |
|-------|---|------------------|
| 1     | Организация предоставления услуг в гостинице. | 18               |
| 2     | Технология работы поэтажного персонала.       | 90               |
| 3     | Охрана труда и техника безопасности.          | 36               |
|       | <b>Всего:</b>                                 | <b>144</b>       |

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет

### 2.2. Содержание учебной практики

| № п/п | Виды работ                                    | Содержание работ   | Количество часов | Коды компетенций |         |
|-------|---|--|------------------|------------------|---------|
|       |   |  |                  | ОК               | ПК      |
| 1     | Организация предоставления услуг в гостинице. | Знакомство, изучение основных функций и состава персонала, виды оказываемых услуг конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.  | 18               | 1 - 9            | 5.3     |
| 2     | Технология работы поэтажного персонала.       | Должностные инструкции и схемы поэтажного персонала. Организация уборочных работ в гостинице. Оформление основных технологических документов в административно-хозяйственной службе. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника. | 90               | 1 - 9            | 5.1-5.3 |
| 3     | Охрана труда и техника безопасности.          | Виды инструктажей. Организация мер по обеспечению безопасности в гостинице. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.  | 36               | 1 - 9            | 5.1-5.3 |
|       |   | <b>Итого</b>   | <b>144</b>       |                  |         |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

#### **3.1. Информационное обеспечение**

#### **Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов**

##### **Основная литература:**

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)
2. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
3. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»
4. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
1. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
2. Барышева Н.А., Тарарина Л.Н. Отель>гость. Практические рекомендации по содержанию отеля: Аркаим. – М, 2015 г.
1. Барышева Н.А., Тарарина Л.Н. Отель>гость. Практические рекомендации по содержанию отеля: Аркаим. – М, 2015 г.
2. Медлик С.Н., Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник, Юнити-Дана, 2012г.
3. Руденко Л., Овчаренко Н., Косолапов А. Технология гостиничной деятельности: учебное издание для бакалавров: Дашков и КО, 2014г.
4. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
5. Ехина М.А. Привлечь и удержать: программы лояльности в гостиницах// Отель. – 2013.
6. Ехина М.А. Особенности подготовки кадров в гостиничной отрасли// Служба кадров и персонал. – 2012.
7. Медлик С.Н., Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник, Юнити-Дана, 2012г.
8. Павлова Н.А. Администратор гостиницы: среднее профессиональное образование, Академия, 2013г.
9. Руденко Л., Овчаренко Н., Косолапов А. Технология гостиничной деятельности: учебное издание для бакалавров: Дашков и КО, 2014г.

##### **Дополнительная литература:**

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2014г.
2. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. М., Тандем, 2014 г.

### Интернет-ресурсы:

1. Всемирная туристская организация (UNWTO) – [www.unwto.org](http://www.unwto.org);
2. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) – [www.wttc.org](http://www.wttc.org);
3. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации – [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru);
4. Ежедневная электронная газета «RATA news» – [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru);
5. Всё о туризме (Туристская библиотека) – [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).

### 3.2 Материально-техническое обеспечение

Учебная практика проводится в гостиничных комплексах различных организационно-правовых форм. Гостиничные предприятия имеют современное технологическое оснащение и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимися отчетов выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)              | Основные показатели оценки результата                           | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|---|--|
| ПК.5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.   | Умение выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.   | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике |
| ПК.5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера.                 | Умение осуществлять вечернюю подготовку номера.                 | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике |
| ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице. | Умение Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице. | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике |

Формы и методы контроля и оценки результатов 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | Демонстрация интереса к будущей профессии   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  | Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития. | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.   | Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.    | Планирование обучающимся повышения личного и квалификационного уровня.  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> | <p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p> | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p> |
|--|---|---|

Разработчики:

Я.А. Разогрева  
Колледж ПсковГУ

 преподаватель

Эксперты:

Л.А. Кириченко  
ОАО Гостиница «Рижская»



заместитель ген. директора

О.А. Старченков  
ООО «Рус - Тур»



 директор

**Аннотация рабочей программы практики**  
**УП 05.01 Обслуживание гостей в процессе проживания**  
**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**  
**ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная»**

**1. Цель практики:** Выполнение учебной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК.5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице

ПК.5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице

**2. Место практики в структуре ОПОПССЗ:**

Практика относится к профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

**3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате обучающийся должен овладеть:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК.5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК.5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера.

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.

В результате освоения обучающийся должен:  
**уметь:**

- выбирать инструменты, приспособления и инвентарь при проведении уборки номеров и общественных помещений;
- подбирать требуемые уборочные материалы;
- организовать рабочее место горничной;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- контролировать правила соблюдения безопасности;
- контролировать исправность оборудования и инвентаря;
- соблюдать безопасные условия труда;

**знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- обязанности сотрудников службы АХС гостиницы;
- технологические документы хозяйственной службы, правила заполнения отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- процесс уборки номера, последовательность в процессе уборки номера;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- требования к помещениям химчистки;
- правила работы с химическими веществами.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего 4 недели, 144 часа

**5. Семестр:** 3

**6. Основные разделы программы практики:**

Раздел 1. Организация предоставления услуг в гостинице.

Раздел 2. Технология работы поэтажного персонала.

Раздел 3. Охрана труда и техника безопасности.

**7. Автор:** Разогреева Я.А., преподаватель Колледжа ПсковГУ.