



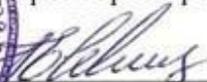
1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике



от 25 мая 2022

Директор по работе с филиалами

 А.А. Евдокимов

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

специальность 43.02.14 « Гостиничное дело»

2022

## СОДЕРЖАНИЕ:

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Паспорт программы производственной практики.....                                           | 4  |
| 1.1. Область применения программы.....                                                        | 4  |
| 1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики..... | 4  |
| 2. Результаты освоения программы производственной практики.....                               | 6  |
| 3. Тематический план и содержание производственной практики.....                              | 6  |
| 3.1. Тематический план производственной практики.....                                         | 6  |
| 3.2. Содержание производственной практики.....                                                | 8  |
| 4. Условия реализации программы производственной практики.....                                | 10 |
| 4.2. Перечень учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительных источников.....            | 11 |
| 5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики.....                      | 12 |

# ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): «Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

## 1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

**Цель** производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

**Задачи** производственной практики:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
  - адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся 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.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями и по организации и прохождению учебной практики и содержанием заданий на практику.

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

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

| 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                                                                               |
| 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                                                   |
| ОК 7  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                                                         |
| ОК 8  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности                                                                                                                |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке                                                                                                    |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере                                                                                                                 |

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Тематический план учебной практики

| КОД ПК                     | Код и наименование профессиональных модулей                                                                          | К-во часов по ПМ | Виды работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Наименование тем учебной практики                                                                                                                                |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                          | 2                                                                                                                    | 3                | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5                                                                                                                                                                |
| ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3 | <b>ПМ. 03<br/>Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> | <b>72</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li><li>- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li><li>- Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li></ul> | Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .<br><br>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях |
|                            |                                                                                                                      |                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</li><li>- Проведение контроля готовности номеров к заселению</li><li>- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li></ul>                                            | Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы<br><br>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки                                |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                          |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ведение учета забытых вещей.</li> <li>- Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>- Оформление отчетной документации</li> <li>- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> <li>- Оформление актов на списание малоценного инвентаря</li> </ul> | <p>Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих</p> <p>Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих</p> |
|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Дифференцированный зачет</b>                                                                          |

### 3.2. Содержание учебной практики

| Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики                                                                                                                                                                        | Содержание учебных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .                                                                                                                                                         | Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях                                                                                                                                                                                           | Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания                                                                                                                                                                                                         | Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| номерного фонда гостиницы                          | Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.                                                                   |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.                                                                                                                                     |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих     | Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.. |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих        | Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.                                                                                                                                   |
| <b>Дифференцированный зачет</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Организация практики

График консультаций руководителей производственной практики.

Договоры с предприятиями по проведению производственной практики.

Приказ ректора о распределении студентов по базам практики.

Направление на производственную практику.

Индивидуальное задание на производственную практику.

Аттестационный лист по производственной практике.

Характеристика по производственной практике.

Отчет по производственной практике.

Дневник производственной практики.

Отзыв руководителя от организации (базы практики).

Производственная практика реализуется на базе организаций и предприятий санаторно-курортного комплекса и проводится на основе материальной базы предприятий, на которые направлены студенты.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих местах, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

## Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

### Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.

### Дополнительная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>
2. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. —

- (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>. – Режим доступа: по подписке.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>
  4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495765>
  5. Организация гостиничного дела : учебное пособие / В.В. Баева, Е.В. Бокарева, Т.А. Демина [и др.] ; под ред. Л.И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL:<https://book.ru/book/940498> (дата обращения: 15.02.2022). — Текст : электронный.
  6. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1151531>. – Режим доступа: по подписке.
  7. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст непосредственный (1)
  8. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340>

### **Периодические издания**

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>

6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>

## Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblog>
4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=197579FAC8EADDEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo>
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
6. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)
7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>
8. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
9. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)                                                                                                                       | Основные показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формы и методы контроля и оценки                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;</li> <li>– правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</li> <li>– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;</li> </ul>                                                                                                                                                        | Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль за соблюдением этикета делового общения. Дневник учебной практики. Диф.зачет |
| ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность составления графика выхода на работу;</li> <li>– адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;</li> <li>– правильность составления должностной инструкции;</li> <li>– адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;</li> <li>– адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> <li>– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> </ul> |                                                                                                                             |
| ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | <ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> </ul>                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Обучающийся

\_\_\_\_\_ *Фамилия, имя отчество*

направляется на производственную практику

в

\_\_\_\_\_ *наименование предприятия*

для прохождения

\_\_\_\_\_ *практики*

\_\_\_\_\_ *вид практики*

по специальности

\_\_\_\_\_ *код и наименование специальности*

сроком с « »

202 г. по « »

202 г. в объеме 2 недели

Руководитель практики от филиала: преподаватель СПО

\_\_\_\_\_ *Должность, фамилия имя отчество, подпись*

М.П. Зам. директора по учебной работе \_\_\_\_\_ Т.А. Резуненко  
\_\_\_\_\_ *подпись*

Руководитель практики от профильной организации

\_\_\_\_\_ *Должность, фамилия имя отчество*

М.П.

Прибыл на предприятие

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *подпись*

М.П.

Убыл из предприятия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *подпись*

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике  
**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
**На производственную практику**

Обучающемуся(йся)

(ФИО студента)

2 курса

Специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело»

(код и наименование специальности)

Дата прохождения практики: с «    »202г. по «    »202г.

Место прохождения практики:

(наименование предприятия)

| № п/п | Наименование заданий                                                                                                                                                      |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Прохождение инструктажа по технике безопасности на рабочем месте.                                                                                                         |
| 2     | Ознакомление со спецификой функционирования предприятия (название), его структурой, работой различных подразделений, штатным расписанием.                                 |
| 3     | ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.                                                    |
| 4     | ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.              |
| 5     | ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| 9     | Оформление отчётных документов по практике. Проверка соответствия отчета индивидуальному заданию.                                                                         |

Руководитель учебной практики от образовательной организации (ФИО),  
преподаватель филиала «КубГУ» в г.Геленджике \_\_\_\_\_

подпись

Руководитель учебной практики от  
профильной организации (ФИО, должность),  
в г. Геленджике \_\_\_\_\_

подпись, печать

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

# ДНЕВНИК

## производственной практики

Обучающий(ая)ся: \_\_\_\_\_

Курс: 2

Группа: \_\_\_\_\_

Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_ В

г. Геленджике

### РУКОВОДИТЕЛИ ПРАКТИКИ:

От филиала: (ФИО) \_\_\_\_\_,  
преподаватель СПО филиала «КубГУ» в г. Геленджике

От профильной организации: \_\_\_\_\_,  
(ФИО, должность) в г. Геленджике

2022

## График прохождения учебной практики

| Наименование подразделения           | Количество дней | Количество часов |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|
| Административно-хозяйственная служба | 14              | 72               |
| Итого:                               | 14              | 72               |

| № п/п | Дата | Место работы | Количество часов | Виды работ                                                                                                                    | Содержание работы                                                                                                               | Оценка и подпись непосредственного руководителя |
|-------|------|--------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1     |      | филиал       | 6                | Установочная конференция, организационные вопросы оформления документов по практике                                           | Знакомство с целями и задачами практики. Разработка индивидуального плана практики.                                             |                                                 |
| 2     |      | АХС          | 6                | Ознакомление со спецификой функционирования предприятия, его структурой, работой различных подразделений, штатным расписанием | Прохождение вводного и первичного инструктажа по охране труда и технике пожарной безопасности. Распределение по рабочим местам. |                                                 |
| 3     |      | АХС          | 6                |                                                                                                                               |                                                                                                                                 |                                                 |
| 4     |      | АХС          | 6                |                                                                                                                               |                                                                                                                                 |                                                 |
| 5     |      | АХС          | 6                |                                                                                                                               |                                                                                                                                 |                                                 |
|       |      | филиал       | 6                | Итоговая аттестация                                                                                                           | Защита отчета по практике.                                                                                                      |                                                 |

Обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
 Руководитель практики от филиала \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
 Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
подпись, печать

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

# ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ производственной практики

период с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(Ф.И.О. обучающегося)

Обучающий(ая)ся \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

Специальность 43.02.14 « Гостиничное дело»

Руководитель практики от филиала: преподаватель СПО филиала «КубГУ» в  
г. Геленджике \_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

Оценка по итогам защиты практики: \_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от филиала \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
(дата)

Руководитель практики от профильной организации:

---

(должность, ФИО, подпись)

## **Календарные сроки практики**

По учебному плану:

Производственная практика

Начало \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. Окончание \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

## **База практики**

---

### **Руководитель практики от филиала**

Преподаватель филиала ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в Геленджике

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

### **Руководитель практики от организации**

Место работы, должность

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

## Содержание

### Введение

1. Основная часть. Краткая характеристика
2. Вариативная часть. Производственная практика

### Заключение

### Список использованных источников

## ВВЕДЕНИЕ

1. Краткая характеристика .....
2. Вариативная часть. Производственная практика

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В период прохождения производственной практики (по профилю специальности),.....

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Правила по технике безопасности.
2. Корпоративный кодекс со сводом корпоративных правил поведения.
3. Нормативные документы службы эксплуатации номерного фонда
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....

Практикант: \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Руководитель практики от филиала: \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Руководитель практики от профильной организации: \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
подпись

М.П.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Кубанский государственный университет»  
в г. Геленджик

### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

\_\_\_\_\_ (ФИО)

Обучающий(ая)ся на 4 курсе по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» прошел (ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

в объеме \_\_\_\_\_ недели, с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. по « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 \_\_\_\_\_ г.

#### Виды и качество выполнения работ

| Вид профессиональной деятельности                                                                           | Код    | Наименование результатов практики<br>Вид работы, выполненных обучающимся во время практики                                                                        | Уровень освоения компетенций (оценка) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ПМ 03<br>Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 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 |                                       |
| Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**                                  |        |                                                                                                                                                                   |                                       |

\* - оценивается уровень освоения компетенций. Если в результате выполнения соответствующего вида работ осваивается несколько компетенций, то в таблице каждая компетенция отображается отдельной строкой с указанием вида работы по компетенции и проставлением соответствующей оценки. Оценки за освоение одной конкретной компетенции должны совпадать вне зависимости от вида работ.

\*\* - итоговая оценка определяется как среднее арифметическое оценок, полученных за освоение каждой компетенции, со стандартным округлением.

При оценивании компетенций используются следующие критерии

| Критерии оценки компетенций | Оценка |
|-----------------------------|--------|
|-----------------------------|--------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно                                                                                                                               | 2 |
| обучающийся освоил 60-69% оцениваемых (ой) компетенций (ии), показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.                                                                                                                               | 3 |
| обучающийся освоил 70-89% оцениваемых (ой) компетенций (ии), умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.                                                                                       | 4 |
| обучающийся освоил 90-100% оцениваемых (ой) компетенций (ии), умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа | 5 |

### ХАРАКТЕРИСТИКА профессиональной деятельности обучающегося

1. Фамилия, имя, отчество практиканта;
2. Наименование организации, сроки прохождения практики и под чьим руководством студент проходил практику;
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.);
4. Объем выполненной работы на практике;
5. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками;
6. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии

Таким образом, практикант(ка) сформировала следующие общие компетенции:

- |      |                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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
- ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
- ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В ходе производственной практики ФИО занималась..... Практикантка уделяла пристальное внимание к оформлению необходимой документации.

Таким образом, практикантка сформировала следующие профессиональные компетенции:

- 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

Руководитель производственной практики от образовательной организации \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Руководитель производственной практики от предприятия \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

## ПРИЛОЖЕНИЕ Е

### ОТЗЫВ

О качестве подготовки студентов филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в городе Геленджике, обучающийся по программе СПО, специальность 43.02.14 «Гостиничное дело».

---

Подпись, М.П.