

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Казань, 2021

Программа учебной практики ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

Программа:

согласована с представителями работодателей:

Генеральный директор ООО

«Казань Отель групп»



А.В. Шульников

Заместитель директора Гостиница "Юрбояк на Театральной" ООО

"Персеида"



Р.М. Хуснутдинова

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

© Казанский кооперативный институт, 2021

© Мурзаева Г.В., 2021

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ | 4 |
| 1.1. Место практики в структуре образовательной программы..... | 4 |
| 1.2. Цели и задачи практики..... | 4 |
| 1.3. Объем практики, продолжительность и сроки проведения практики..... | 5 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ | 5 |
| 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ..... | 6 |
| 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ | 7 |
| 4.1. Общие требования к организации практики | 7 |
| 4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики | 8 |
| 4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы..... | 10 |
| 4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» | 12 |
| 4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 13 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ..... | 13 |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ. 13 | |
| 6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики..... | 15 |
| 6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций | 16 |
| 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций..... | 22 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А | 34 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Б..... | 35 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В | 36 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Учебная практика по ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» для специальности 43.02.14 Гостиничное дело обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, ОК 7, ОК8, ОК 9, ОК 10, ОК 11; ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.

1.2. Цели и задачи практики

Учебная практика проводится в целях формирования у студентов профессиональных умений, приобретения первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля, овладения видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе освоения общих и профессиональных компетенций.

Задачи учебной практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- овладение умениями и навыками, приобретение первоначального практического опыта в профессиональном виде деятельности, в том числе навыками использования информационных технологий;
- развитие умения организовывать собственную деятельность, формирование методов и способов выполнения профессиональных задач;
- освоение общих и профессиональных компетенций по избранной специальности профессиональной подготовки;
- воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности и умения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе выполнения практических работ.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе практики 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.

1.3. Объем практики, продолжительность и сроки проведения практики

| Показатели | Объем часов / продолжительность | |
|---|---------------------------------|--------|
| | часов | недель |
| Всего, в том числе: | 36/36 | 1 |
| в рамках освоения профессионального модуля: | 36/36 | 1 |
| Форма проведения, в том числе в форме практической подготовки | концентрированная | |
| Сроки (период) проведения | 4 курс, 8 семестр | |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение общих компетенций (ОК):

| ОК | Наименование результатов практики |
|------|--|
| 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 языках. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

профессиональных компетенций (ПК):

| ПК | Наименование результатов 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. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание учебной практики разработано в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело от 09.12.2016 года № 1552.

| Формируемые компетенции (код, наименование) | Виды работ | Наименование тем, содержание | Количество часов |
|---|---|--|------------------|
| ОК 1-11, ПК 3.1.-3.3 | 1. Практическое занятие №1 Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. 2. Практическое занятие №2 Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами 3. Практическое занятие №3 Оформление технологических документов службы номерного фонда. 4. Практическое занятие №4 Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ. | Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 10/10 |

| | | | |
|-------------------------|--|--|-------|
| ОК 1-11, ПК 3.1.-3.3 | 1. Практическое занятие №1 Задачи учёта и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы | Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | 5/5 |
| ОК 1-11, ПК 3.1.-3.3 | 1. Практическое занятие №1 Комплектация тележки горничной. Подбор чистящих и моющих средств. 1. Практическое занятие №2 Технология уборки помещений общего пользования. Оборота белья в гостинице. | Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | 5/5 |
| ОК 1-11, ПК 3.1.-3.3 | 1. Практическое занятие №1 Составление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки. 2. Практическое занятие №2 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. 3. Практическое занятие №3 Расшифровка ярлыков текстильных изделий. 4. Практическое занятие №1 Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья. | Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | 10/10 |
| ОК 1-11, ПК 3.1.-3.3 | 1. Практическое занятие №1 Действия персонала гостиницы при пожаре. Памятки. 2. Практическое занятие №3 Составление правил поведения в нестандартных ситуациях. Изучение схемы эвакуации при пожаре в гостинице. | Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | 6/6 |
| | Всего | | 36 |

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

- установить связь с руководителем практики от предприятия;
- принять участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществлять контроль за соблюдением студентом сроков практики и ее содержанием;
- выезжать на места прохождения практики с целью текущей проверки соблюдения студентом правил внутреннего распорядка дня в организации; для разрешения организационных вопросов, осуществления устных и письменных консультаций студентам по программе практики, сбору материала для написания дипломной работы и т.п.;
- разрабатывать тематику индивидуальных заданий и оказывать студентам методическую помощь при их выполнении;

-своевременно производить оценку результатов выполнения практикантами программы практики.

Требования к руководителям практики от организации:

изучить программу учебной практики (по профилю специальности);

-оказать помощь студенту в составлении индивидуального календарно-тематического плана;

-организовать ознакомление студента с организацией;

-ознакомить студента с правилами внутреннего распорядка, а также с порядком пользования документами и другими материалами;

-создать студенту необходимые условия для успешного самостоятельного освоения всех видов работы в соответствии с программой и календарно-тематическим планом;

-помогать студенту в изучении тем практики;

-оказывать помощь в приобретении опыта при выполнении студентом порученного задания;

-систематически проверять и подписывать дневник и оказывать помощь в сборе материалов для оформления отчета по практике;

-сообщать в институт о случаях нарушения студентом трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка организации.

Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности:

Организации-базы практики обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие правилам и нормам охраны труда, проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности, пожарной безопасности, также правилами внутреннего трудового распорядка организации.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Для проведения практики необходимы специальные помещения, обеспеченные всем необходимым оборудованием для полноценного прохождения практики в конкретной организации и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

Все объекты должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении научно-производственных работ.

В случае реализации практики на базе института требуется *кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;
Стулья ученические.

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;

Комод;

Телевизор;

Душевая кабина;

Коврик для ванной;

Раковина;

Унитаз;

Занавески;

Карнизы;

Комплекты постельного белья;

Одеяла;

Одеяла цветное;

Подушки;

Покрывала;

Полотенца;

Простыни;

Укомплектованная тележка горничной;

Ершик для унитаза;

Ведерко для мусора;

Держатель для туалетной бумаги;

Стаканы;

Салфетки на раковину;

Пылесос;

Парфюмерно-косметические принадлежности;

Напольное покрытие;

Настольная лампа;

Бра;

Кресло;

Мини-бар;

Зеркало;

Телефон;

Верхний светильник;

Кондиционер;

Гладильная доска;

Утюг;

Зеркало в ванной комнате.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:
Стенд «Основные туристские регионы РФ»;
Стенд «Виды туристских продуктов».

Технические средства обучения:
Системный блок;
Монитор.

4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы

а) нормативные правовые документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]: офиц. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.
2. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085

б) основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).
2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4365-5250-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).
3. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В. А. Радовель. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 344 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091306> (дата обращения: 21.08.2020).
4. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела : учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07609-5.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936526> (дата обращения: 20.08.2020).

в) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование:

Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).

4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).

9. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788> (дата обращения: 21.08.2020).

10. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное

пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02152-1. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936083> (дата обращения: 21.08.2020).

11. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (дата обращения: 21.08.2020).

4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Прохождение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в Казанском кооперативном институте с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Прохождение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Контроль над ходом практики осуществляют декан факультета среднего профессионального образования, заведующий кафедрой и заведующий практикой.

Аттестация по итогам практики проводится на основании требований к организации и проведению практик ФГОС СПО. Практика завершается дифференцированным зачетом с оценкой.

Аттестация по итогам практики проводится с учетом результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты практики студент обобщает в форме письменного отчета. Отчет должен быть написан в организации (на предприятии) - базе практики, по содержанию соответствовать требованиям программы практики. С этой целью студент должен ежедневно делать записи в дневнике, а также подготовить копии документов, учетных регистров и других материалов, предусмотренных настоящей программой. Запись в дневнике должна ежедневно подтверждаться подписью руководителя практики от организации.

По окончании практики студент должен представить на кафедру:

- отчет по практике
- аттестационный лист-характеристику
- справку - подтверждение с отметками предприятия (организации);
- дневник по практике с календарным графиком практики.

Структура отчета:

- титульный лист
- содержание
- введение
- основная часть
- заключение
- список использованных источников

- приложения.

Содержание основной части отчета

Введение

1. Характеристика гостиницы:

- Организационная структура
- Номерной фонд
- Основные и дополнительные услуги

2. Основная часть:

- организация деятельности службы бронирования
- техническое оснащение
- использование АСУ
- замечания и предложения

Заключение

Список использованных источников.

Приложения.

Во введении дается характеристика объекта исследования, в которой следует остановиться на особенностях или конкурентных преимуществах.

В основной части отчета рассмотреть: Организацию деятельности службы бронирования, ее функции и задачи. Как организован процесс бронирования, какие виды и способы бронирования используются, как оформляются документы. Отразить в отчете особенности, положительные и отрицательные стороны, недостатки и пути их устранения. Отчет идет по этапам, указанным в плане практики. Отчет должен состоять из ряда разделов и содержать иллюстративный материал в виде таблиц, схем, диаграмм, графиков. По каждому этапу студент должен кратко описать проблемные и анализируемые вопросы, которые сопровождаются подборкой образцов документов и других материалов, соответствующих программе практике. Для раскрытия каждого этапа могут быть представлены примеры в виде таблиц, графиков и диаграмм, анализ полученных результатов.

Заключение - завершающая часть работы, в которой отражаются результаты исследования, выводы и предложения. Заключение должно быть связано с основной частью. Не допускается излагать заключение как продолжение исследуемых в работе вопросов, использовать таблицы, рисунки и т.п.

Список использованных источников должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом и содержать сведения об источниках, использованных при написании отчета.

Отчет по практике выполняется на листах формата А 4. Отчет должен быть написан технически грамотно, четко и сжато. Текст оформляется на одной стороне листа через полтора межстрочных интервала. Рекомендуемый шрифт 12-14 пп. Следует соблюдать следующие размеры полей: левое – 30 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Страницы необходимо нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту, Титульный лист включается в общую нумерацию, но на нем

страницы не проставляются. Номер страницы проставляется в нижней части листа без точки в конце.

Разделы должны иметь заголовки. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста за исключением приложений. Не нумеруют такие разделы, как «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованных источников». Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела.

Каждая глава начинается с новой страницы. Перенос слов в заголовках не допускается.

Титульный лист отчета выполняется по установленной форме

Отчет о практике студент представляет на кафедру сразу после возвращения с практики в институт.

Отчет защищается в институте в срок, установленный кафедрой.

Оценивается степень самостоятельности и личный вклад студента в выполняемую работу, качество оформления и представления работы; по итогам практики могут проводиться научно-практические конференции, организовываться публикации результатов.

Критериями оценки являются уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности, степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений, уровень профессиональной направленности студента.

Наряду с теоретической частью отчет о практике должен содержать:

Дневник практики (прикладывается в начале отчета).

Приложения к отчету по пунктам программы практики. В состав приложений должны быть включены копии документов, иллюстрации в виде фотографий, графиков, рисунков, схем, таблиц.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, а также получившие отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, проходят практику повторно в свободное от учебы время, или могут быть отчислены как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом Российского университета кооперации.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики

Основными этапами формирования компетенций при прохождении практики являются организационный, основной и завершающий этап.

| № п/п | Контролируемый этап практики | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|-------|------------------------------|-----------------|----------------------------------|
|-------|------------------------------|-----------------|----------------------------------|

| | | | |
|-----------|---|--|---|
| 1. | Организационный этап | | |
| | Ознакомление с организационной структурой организации (предприятия), правилами внутреннего трудового распорядка | ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6, | Отчет по практике с описанием выполненных заданий |
| 2. | Основной этап | | |
| | Выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики аттестационного листа | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10, ОК 11, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3 | Отчет по практике с описанием выполненных заданий |
| 3. | Завершающий этап | | |
| | Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики | ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК 9 | Отчет по практике |

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций

Критериями оценки прохождения практики являются степень и качество освоения приобретенных обучающимися профессиональных умений, общих и профессиональных компетенций, готовность выполнять виды деятельности:

«Отлично» ставится обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями и в установленный срок; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

«Хорошо» ставится обучающемуся, который выполнил весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная документация оформлена с незначительными замечаниями; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

«Удовлетворительно» ставится обучающемуся, который выполнил который выполнил весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная документация оформлена с замечаниями и с нарушением сроков ее

представления; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

«Неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который не выполнил программу практики, не подготовил отчета, дана отрицательная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

| Компетенции | Показатели оценивания | Критерии оценивания уровня освоения компетенций | | | | Итого: |
|-------------|--|--|--|--|---|--------|
| | | Высокий (верно и в полном объеме) 5 б. | Средний (с незначительным и замечаниями) 4 б. | Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б. | Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б. | |
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Верно и в полном объеме может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | С незначительными замечаниями может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | На базовом уровне, с ошибками может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Не может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | 5 |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Верно и в полном объеме может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | С незначительными замечаниями может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | На базовом уровне, с ошибками может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Не может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | 5 |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Верно и в полном объеме может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | С незначительными замечаниями может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | На базовом уровне, с ошибками может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Не может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | 5 |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с | Верно и в полном объеме может работать в коллективе и команде, | С незначительными замечаниями может работать в коллективе и | На базовом уровне, с ошибками может работать в коллективе и | Не может работать в коллективе и команде, | 5 |

| | | | | | | |
|-------|--|--|--|--|---|---|
| | коллегами, руководством, клиентами. | эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Верно и в полном объеме может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | С незначительными замечаниями может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | На базовом уровне, с ошибками может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Не может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | 5 |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | Верно и в полном объеме может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | С незначительными замечаниями может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | На базовом уровне, с ошибками может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | Не может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | 5 |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Верно и в полном объеме может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | С незначительными замечаниями может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | На базовом уровне, с ошибками может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Не может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | 5 |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной | Верно и в полном объеме может пользоваться | С незначительными замечаниями может | На базовом уровне, с ошибками может | Не может пользоваться | 5 |

| | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|---|---|
| | документацией на государственном и иностранном языках. | профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | Верно и в полном объеме может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | С незначительными замечаниями может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | На базовом уровне, с ошибками может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | Не может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | 5 |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Верно и в полном объеме может планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | С незначительными замечаниями может планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | На базовом уровне, с ошибками может планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | Не может планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | 5 |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Верно и в полном объеме может организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | С незначительными замечаниями может организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | На базовом уровне, с ошибками может организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Не может организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | 5 |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы | Верно и в полном объеме может контролировать текущую деятельность | С незначительными замечаниями может контролировать текущую | На базовом уровне, с ошибками может контролировать | Не может контролировать текущую | 5 |

| | | | | | | |
|--------|---|---|--|--|--|----|
| | обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | |
| Всего: | | | | | | 60 |

Шкала оценивания

| Оценка | Баллы | Уровень освоения компетенции |
|---------------------|--------------------|------------------------------|
| отлично | от 52 до 60 баллов | высокий |
| хорошо | от 43 до 51 баллов | средний |
| удовлетворительно | от 30 до 42 баллов | низкий |
| неудовлетворительно | ниже 30 | недостаточный |

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Вариант 1

1. Кем возглавляется служба эксплуатации номерного фонда?
 - а) заведующей этажом
 - б) менеджером
 - в) старшей горничной

2. Сколько номеров убирает горничная?
 - а) От 15 до 20 номеров
 - б) От 8 до 17 номеров
 - в) От 5 до 10 номеров

3. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?
 - а) менеджер
 - б) старшие горничные
 - в) стюарды

4. Основную часть площади зданий занимают
 - а) административные помещения
 - б) жилые номера
 - в) подсобные и хоз. помещения

5. Взаимодействуют ли службы эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?
 - а) да
 - б) нет
 - в) зависти от категории гостиницы

6. Укажите вид уборки жилого номера
 - а) уборка номерного фонда
 - б) генеральная уборка
 - в) уборка санузла в номере

7. Для чего применяют салфетки с латексным покрытием?
 - а) для протирания зеркальных и стеклянных поверхностей
 - б) для бокалов и посуды
 - в) для протирания пыли с мебели

8. Для чего применяют салфетки из микрофибры?
 - а) для чистки более загрязненных мест
 - б) для протирания пыли с мебели

в) они впитывают в 15 раз больше влаги

9. Персонал отеля не должен беспокоить гостя, если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит

- а) 6 ч
- б) 12 ч
- в) 24 ч

10. Какие номера убирают в первую очередь, если нет экстренных поручений?

- а) номера после отъезда гостя
- б) номера, где висит табличка « Просьба убрать мой номер»
- в) влажная уборка в чистых забронированных номерах

11. Уборку в однокомнатном номере начинают

- а) с уборки кровати
- б) с уборки обеденного стола
- в) с уборки поверхностей от пыли

12. Уборку номера с заменой белья проводят

- а) в присутствии гостя
- б) без присутствия гостя
- в) это не имеет значения

13. Рекомендованное время уборки забронированных номеров

- а) 8 ч
- б) 12 ч
- в) 14 ч

14. Простыню расстилают

- а) внешний край подгибают под матрас
- б) внешний край опускают в 20 см от пола
- в) внешний край закрывает матрас

15. Подушка кладется

- а) клапаном вниз
- б) клапаном к изголовью
- в) клапаном вправо

16. Какая служба занимается подготовкой номера для гостей VIP?

- а) Служба приема и размещения;
- б) Служба питания;
- в) Административно – хозяйственная служба.

17. Шторы в комнате подвергаются генеральной чистке
- а) 1 раз в 7-10 дней
 - б) 1 раз в месяц
 - в) 1 раз в год
18. Что означает зеленая табличка на ручке двери?
- а) «Просьба убрать мой номер»
 - б) «Просьба не беспокоить»
 - в) «В номере технические неполадки»
19. В каких номерах запрещено использовать подушки и одеяло с перьевым наполнителем?
- а) номера для гостей с грудными детьми
 - б) номера для аллергиков
 - в) номера для инвалидов
20. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
- а) моет горничная
 - б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
 - в) пепельницу моет сам гость

Вариант 2

1. В первую очередь убирают
- а) забронированные номера
 - б) номера после выезда гостя
 - в) выполняют экспресс-уборку
2. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере
- а) кабинет
 - б) гостиная
 - в) спальня
3. Уборку номера с заменой белья проводят
- а) в присутствии гостя
 - б) без присутствия гостя
 - в) это не имеет значения
4. Рекомендованное время уборки забронированных номеров
- а) 8 ч
 - б) 12 ч
 - в) 14 ч

5. Простыню расстилают
- внешний край подгибают под матрас
 - внешний край опускают в 20 см от пола
 - внешний край закрывает матрас
6. Подушка кладется
- клапаном вниз
 - клапаном к изголовью
 - клапаном вправо
7. На этаже рекомендуется иметь запас белья
- 20% от общего числа мест на этаже
 - 30% от общего числа мест в гостинице
 - 10 % от общего числа мест в гостинице
8. Чистку сильно загрязненного ковра производят
- в жилом номере
 - в специально отведённых местах
 - только в прачечной
9. После работы с пылесосом
- протирают пыль с подоконников, плинтусов
 - пыль уже не нужно протирать
 - в зависимости от её наличия
10. За работой холодильника следит
- горничная
 - руководитель службы номерного фонда
 - электрик
11. За работой электрооборудования следит
- горничная
 - руководитель службы номерного фонда
 - электрик
12. В объем уборочных работ забронированных номеров входит
- сухая протирка пыли
 - влажная протирка пыли с поверхностей и пола
 - сухая протирка, влажная протирка пыли и пола
13. Резиновый коврик в ванной
- достаточно промыть горячей водой
 - ополаскивают с дезинфицирующим средством
 - пункты АиВ

14. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работать пылесосом

- а) можно, т.к. идет уборка коридора
- б) не желательно, можно сделать это позже
- в) категорически нельзя

15. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу

- а) моет горничная
- б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
- в) пепельницу моет сам гость

16. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы

- а) оплачивается гостем на основании акта
- б) оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
- в) не оплачивается гостем

17. О количестве использованного белья горничные отчитываются

- а) раз в неделю
- б) в конце месяца, составляя отчет
- в) ежедневно

18. Отнесение гостей к статусу VIP занимаются

- а) администраторы на основании данных в компьютере
- б) руководство отеля
- в) это известные люди и эта процедура происходит автоматически

19. Одним из важнейших требований к униформе горничных является

- а) повышенная износостойкость, влагоустойчивость
- б) её эстетическое оформление
- в) особых требований нет, главное – удобство

20. Для чего применяют салфетки из микрофибры?

- а) для чистки более загрязненных мест
- б) для протирания пыли с мебели
- в) они впитывают в 15 раз больше влаги

Критерии оценки за выполнение тестового задания
по учебной дисциплине

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 8-10 правильных ответов

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он дал 6-8 правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он дал 5-6 правильных ответов

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он дал менее 5 правильных ответов

ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ в том числе в форме практической подготовки

Практическая работа № 1

Наименование работы: Составление заявок на расходные и моющие материалы. Подбор чистящих и моющих средств.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;

- развивающая: способствовать формированию навыков работы горничной гостиницы, умений, развивать познавательные способности;

- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация административно – хозяйственной службы гостиницы» автор Тимохина Т.Л.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1. Изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте заявку рекомендуемых для гостиницы средств уборки.

Задание 2. Комплектация тележки горничной: используя материал лекции, учебников, Интернета составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке;

Задание 3. Опишите обязанности горничной при уборке номеров.

Контрольные вопросы

1. Обязанности горничной при уборке?
2. Чистящие и моющие средства для гостиницы?
3. Что входит в комплектацию тележки горничной?
4. Требования, предъявляемые к тележке горничной?

Практическая работа № 2

Наименование работы: Оборот белья в гостинице. Технология уборки помещений общего пользования.

Цели:

- дидактическая: углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;

- развивающая: способствовать формированию навыков работы горничной гостиницы, умений, развивать познавательные способности;

- воспитательная: воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

Норма времени: 2 часа.

Оснащение рабочего места: рабочая тетрадь для практических работ, конспекты, учебник «Организация административно – хозяйственной службы гостиницы» автор Тимохина Т.Л.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1 Опишите работы, связанные с оборотом постельного белья.

Задание 2 Составить и рассчитать заявку на постельное бельё в соответствии с планом уборки.

Задание 3 Перечислить, что относится к местам общего пользования и дать определения каждого из них.

Задание 4 Перечислить, что в себя включает объем уборочных работ мест общего пользования.

Контрольные вопросы

1. Что относится к местам общего пользования?
2. Как часто убираются места общего пользования?
3. Как происходит оборот белья в гостинице?

Критерии оценки по дисциплине

«5» (отлично): выполнены все задания практической (лабораторной) работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической (лабораторной) работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

ВОПРОСЫ

К СОБЕСЕДОВАНИЮ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. Служба эксплуатация номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.
2. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
3. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
4. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
5. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
6. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
7. Концепции безопасности в гостиницах
8. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
9. Охрана труда в гостиницах.
10. Техника безопасности в гостиницах.
11. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
12. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах.
13. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
14. Приведите примеры обеспечения и организации пожарной безопасности в гостинице.
15. Приведите примеры обеспечения и организации безопасности гостей и их имущества в номерах гостиницы.
16. Приведите примеры обеспечения и организации санитарно-гигиенических норм в гостинице.
17. Приведите комплекс мероприятий по охране безопасности в гостинице.
18. Охарактеризуйте основные требования обслуживающему персоналу гостиниц на примере конкретных ситуаций.
19. Приведите примеры значимости и сущности службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах.
20. Охарактеризуйте работу менеджера службы номерного фонда гостиницы (на примере конкретных ситуаций)
21. Составьте схемы проведения уборочных работ в гостинице в конкретных ситуациях (укажите название гостиницы, ее звездность, символику)
22. Опишите основные требования к состоянию номерного фонда гостиниц.

23. Приведите примеры организации инженерно-технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях.

24. Составьте схему организации хранения ценных вещей гостей.

25. Составьте схему организации предоставления услуги мини-бара в номерах гостиниц (укажите название гостиниц, их звездность, символику).

Критерии оценки:

Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики.

Оценка «незачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в освоении программы практики и допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не получил практических навыков и не может продолжать обучение.

ВОПРОСЫ

К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА

Вопросы, позволяющие оценить степень сформированности

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

1. Понятие службы эксплуатации номерного фонда.
2. Организационная структура службы эксплуатации номерного фонда.
3. Должностные обязанности горничной.
4. Должностные обязанности супервайзера.
5. Должностные обязанности сотрудников валет-сервис.
6. Понятие аутсорсинга.
7. Понятие аутстаффинга.
8. Основные технологические документы службы номерного фонда.
9. Понятие продукции индивидуального пользования.
10. Материалы, оборудование и инвентарь в службе эксплуатации номерного фонда.
11. Виды чистящих и моющих средств.
12. Организация рабочего процесса службы номерного фонда (график работы, штатное расписание).

ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1. Требования к инструктажу на рабочем месте.
2. Оформление контроля качества уборки номеров.
3. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными средствами.
4. Контроль за технологией обращения с гелеобразными чистящими и моющими средствами.
5. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
6. Правила поведения в нестандартных ситуациях.
7. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
8. Квалификационные требования к персоналу.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1. Концепции безопасности в гостиницах
2. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
3. Охрана труда в гостиницах.
4. Техника безопасности в гостиницах.
5. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
6. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах.
7. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
8. Приведите примеры обеспечения и организации пожарной безопасности в гостинице.
9. Приведите примеры обеспечения и организации безопасности гостей и их имущества в номерах гостиницы.
10. Приведите примеры обеспечения и организации санитарно-гигиенических норм в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ
К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
6. Проведение различных видов уборочных работ
7. Оформление документов на забытые вещи
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
9. Использование в работе знаний иностранных языков
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
- 17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования

Критерии оценки по практике в форме дифференцированного зачета

оценка «отлично» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру оформленные в соответствии с требованиями дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику аттестационный лист от руководителя практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики от института;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику-аттестационный лист практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от института;

оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время

защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от института;

оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не выполнил программу учебной практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков аудиторных занятий, и ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета.

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

**ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Обучающийся _____
Фамилия, имя, отчество

_____ курс _____ форма обучения _____ группа _____

направление подготовки/ специальность _____

направленность (профиль)/ специализация _____

с _____ по _____ в _____
Период прохождения практики *Наименование организации*

под руководством _____
ФИО ответственного работника профильной организации за реализацию практики

_____ *ФИО руководителя по практической подготовке от Института*

прошел(а) _____
Вид практики, тип практики

По профессиональному модулю _____
(указывается только для СПО)

За время прохождения практики обучающимися выполнены следующие виды работ:

| № | Виды работ, выполненных обучающимися во время практики | Качество выполненных работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика* | | | |
|---|--|---|---------|---------|--------|
| | | высокое | хорошее | среднее | низкое |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

*отметить знаком «+» в нужной графе

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

Структурное подразделение _____

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

ВИД ПРАКТИКИ, ТИП ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю _____
(указывается только для СПО)

ОБУЧАЮЩИЙСЯ _____
Фамилия, имя, отчество

_____ курс _____ формы обучения _____ группа

направление подготовки/специальность _____
направленность (профиль)/специализация _____

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ _____

Наименование организации

СРОК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ с _____ по _____
Период проведения практики

20 __ г.

1. РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ

| № п/п | Наименование этапа практики | Содержание планируемой работы | Срок выполнения (продолжительность работы) |
|-------|-----------------------------|---|--|
| 1 | Организационный этап | <i>Знакомство с предприятием Инструктаж по технике безопасности</i> | |
| 2 | Основной этап | <i>Виды работ в соответствии с рабочей программой практики: 1)</i> | |
| 3 | Заключительный этап | <i>Подготовка и сдача отчета по практике</i> | |

