

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

**ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ**

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Для специальности:
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника:
Менеджер

Казань 2019

Программа учебной практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (для 2019 года набора) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «7» мая 2014г., № 475.

Программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 13.03.2019, протокол №7

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

© Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
1.1. Место практики в структуре образовательной программы	4
1.2. Цели и задачи практики.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	8
4.1. Общие требования к организации практики	8
4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики	10
4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы.....	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	12
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.	15
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	15
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций, описание шкал оценивания	16
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	20
ПРИЛОЖЕНИЕ А	22
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ В	25

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 по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная практика по ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, ОК 7, ОК8, ОК 9; ПК 3.1., ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4.

1.2. Цели и задачи практики

Учебная практика по ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и является важнейшей частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, и проводится в соответствии с учебным планом, являясь обязательным этапом и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся в сфере гостиничного сервиса.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе практики должен:

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- правила обращения с магнитными ключами;

- правила организации хранения ценностей проживающих;

- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

1.3. Продолжительность практики

Общая трудоемкость учебной практики – 36 часа. Общая продолжительность учебной практики составляет 1 неделю.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение общих компетенций (ОК):

ОК	Наименование результатов практики
ОК1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

профессиональных компетенций (ПК):

ПК	Наименование результатов практики
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код, наименование)	Виды работ	Наименование тем, содержание	Количество часов
ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6,	Ознакомление с целями и задачами практики. Инструктаж по технике Безопасности и пожарной безопасности. Общий инструктаж о проведении практики. Ознакомление студентов с порядком выполнения отчетов. Дать характеристику предприятия, его организационной структуре,	Тема: Основные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала	2

	правилам внутреннего распорядка		
ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6, ПК3.1	Изучить структуру и деятельность хозяйственной службы и провести анализ деятельности хозяйственной службы	Хозяйственная служба, как одна из составляющих СУНФ	4
ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6, ПК 3.2	Изучить структуру и деятельность службы питания и room-service.	Тема: Особенности обслуживания room-service, посуда для секции обслуживания номеров	6
ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК 3.1	Ознакомить и провести анализ особенностей предоставления дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес слуг, туристско-экскурсионного обслуживания, хранения ценностей проживающих	Тема: Особенности и виды гостиничных услуг	6
ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, ПК 3.3	Ознакомиться с правилами оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы	Тема: Учет материалов, униформы, белья, проведение инвентаризации	6
ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6, ПК 3.4	Изучить структуру и деятельность службы безопасности. И ознакомиться с условиями для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Тема: Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз. Служба безопасности гостиницы: структура, значение, организация работы	6
ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК 9	Самостоятельная работа практиканта (оформление отчета и дневника по практике)		4
Защита отчета по практике			2
Всего			36

Учебное (индивидуальное) задание на период учебной практики

1. Изучить организационную структуру гостиницы, изучить дополнительные услуги, предоставляемые в гостинице
2. Изучить структуру и деятельность хозяйственной службы и провести анализ деятельности хозяйственной службы
3. Изучить структуру и деятельность службы питания и room-service.
4. Проанализировать особенности предоставления дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению

бизнес слуг, туристско-экскурсионного обслуживания, хранения ценностей проживающих

5. Изучить правила оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

6. Изучить структуру и деятельность службы безопасности

4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации практики

Непосредственное руководство практикой обеспечивается педагогическими кадрами института, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля и опыт практической деятельности в организациях профессиональной сферы подготовки специалистов среднего звена и (или) преподаватели, прошедшие стажировку в профильных организациях (предприятиях) в течение последних трех лет.

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Организацию и руководство учебной практикой осуществляет руководитель практики от образовательного учреждения, им назначается преподаватель ведущей кафедры.

Он обязан:

- 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 студенту(ам) 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.

Перед началом практики руководитель практики проводит вводный инструктаж по технике безопасности и противопожарной безопасности, знакомит студентов с целями и задачами каждого этапа учебной практики, с положением об аттестации по итогам каждого этапа учебной практики.

В период практики руководители практики обеспечивают выполнение графика прохождения практики; проводят согласно календарно-тематическому плану практические занятия; осуществляют постоянный контроль за работой практикантов, качеством выполненных заданий, за соблюдением практикантами правил внутреннего распорядка в учебном

заведении, уровнем приобретенных умений и навыков, оказывают студентам методическую помощь, проводят групповые или индивидуальные консультации.

По окончании практики руководители практики оценивают результаты выполнения практикантами программы практики и оформляют аттестационные документы.

Требования к руководителям практики от организации:

Организации, участвующие в проведении практики на основании заключенных с институтом договора на проведение практики, предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников, участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных студентом в период практики. Организации обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда. Непосредственно на местах прохождения практики организационное руководство студентами-практикантами осуществляют опытные специалисты, назначаемые приказом руководителя данной организации. Руководитель практики от предприятия (организации) также несет ответственность за прохождение практики студентом. Руководитель практики должен:

- изучить программу учебной практики;
- 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 *тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей.*

Оборудование тренингового кабинета:

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

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;

Системный блок;

Монитор.

Переносное мультимедийное оборудование.

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. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова.- М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. -174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

в) дополнительная литература:

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. — Москва : КноРус, 2016. — 167 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

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

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Система тестирования INDIGO.

3. Консультант + версия проф.

4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

Интернет-ресурсы:

1) www.russiaturism.ru – официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации

2) tourism.tatarstan.ru – официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан

3) mdms.tatarstan.ru – официальный сайт министерства по делам молодёжи и спорту Республики Татарстан

4) турбрендроссии.рф – официальный сайт всероссийского конкурса «Туристический брэнд России»

5) www.visit-russia.ru – сайт профессионального объединения в сфере российско-китайского туризма «Мир без границ»

- 6) mkrf.ru – официальный сайт министерства культуры Российской Федерации
- 7) www.minsport.gov.ru – официальный сайт министерства спорта Российской Федерации
- 8) классификация-туризм.рф – федеральный перечень туристских объектов
- 9) booking.com – онлайн бронирование отелей
- 10) oktogo - онлайн бронирование отелей
- 11) ostrovok.ru - онлайн бронирование отелей

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

Прохождение учебной 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 учебной 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 учебной практики проводится с учетом результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты учебной 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 учебной 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 хозяйственной службы, службы питания, службы безопасности
- контроль качества обслуживания
- 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 хозяйственной службы, службы безопасности и room-service их функции и задачи. Отобразить в отчете особенности, положительные и отрицательные стороны, недостатки и пути их устранения. Отчет идет по этапам, указанным в плане учебной 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 практики. 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 (Приложение Б).

Отчет о учебной 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 учебной практике должен содержать:

Дневник учебной 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.	<i>Организационный этап</i>		
	Ознакомление с организационной структурой организации (предприятия), правилами внутреннего трудового распорядка	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6,	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
2.	<i>Основной этап</i>		
	Выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики аттестационного листа	ОК 1 –9, ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
3.	<i>Завершающий этап</i>		
	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 учебную практику.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций, описание шкал оценивания

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	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Верно и в полном объеме может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	С незначительными замечаниями может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	На базовом уровне, с ошибками может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Не может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	5
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Верно и в полном объеме может организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	С незначительными замечаниями может организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	На базовом уровне, с ошибками может организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Не может организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	5
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Верно и в полном объеме может принимать решения в стандартных и нестандартных	С незначительными замечаниями может принимать решения в стандартных и нестандартных	На базовом уровне, с ошибками может принимать решения в стандартных и нестандартных	Не может принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	5

		ситуациях и нести за них ответственность.	ситуациях и нести за них ответственность.	ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Верно и в полном объеме может осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	С незначительными замечаниями может осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	На базовом уровне, с ошибками может осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Не может осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	5
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме может использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	С незначительными замечаниями может использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	На базовом уровне, с ошибками может использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Не может использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	5
ОК-6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Верно и в полном объеме может работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	С незначительными замечаниями может работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	На базовом уровне, с ошибками может работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Не может работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	5

ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Верно и в полном объеме может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	С незначительными замечаниями может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	На базовом уровне, с ошибками может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Не может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	5
ОК-8	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Верно и в полном объеме может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	С незначительными замечаниями может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	На базовом уровне, с ошибками может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Не может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	5
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме может ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	С незначительными замечаниями может ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	На базовом уровне, с ошибками может ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Не может ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	5
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, уборке номеров и	Верно и в полном объеме может организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения,	С незначительными замечаниями может организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения,	На базовом уровне, с ошибками может организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения,	Не может организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг,	5

	служебных помещений.	дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	уборке номеров и служебных помещений.	
ПК3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Верно и в полном объеме может организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	С незначительными замечаниями может организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	На базовом уровне, с ошибками может организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	Не может организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	5
ПК3.3	Вести учет оборудования инвентаря гостиницы.	Верно и в полном объеме может вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	С незначительными замечаниями может вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	На базовом уровне, с ошибками может вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Не может вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	5
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Верно и в полном объеме может создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	С незначительными замечаниями может создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	На базовом уровне, с ошибками может создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Не может создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	5
Всего:						65

Шкала оценивания

Оценка	Баллы	Уровень освоения компетенции
отлично	от 56 до 65 баллов	высокий
хорошо	от 46 до 55 баллов	средний
удовлетворительно	от 33 до 45 баллов	низкий
неудовлетворительно	ниже 32	недостаточный

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

К собеседованию по итогам учебной практики

Цикл обслуживания гостя и место службы приема и размещения в нем.

1. Основные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.
2. Дополнительные и вспомогательные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.
3. Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице
4. Права и обязанности гостя и гостиницы. Порядок представления платных и бесплатных услуг.
5. Номерной фонд, классификация гостиничных номеров.
6. Служба управления номерным фондом: состав, организационная структура, категории персонала
7. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства особенности и виды гостиничных услуг.
8. Роль персонала в гостиничном сервисе.
9. Санитарно-техническое оборудование, водопровод, вентиляция, отопление, кондиционирование
10. Хозяйственная служба, как одна из составляющих СУНФ
11. Должностные обязанности руководителя службы housekeeping.
12. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиниц.
13. Планирование работы хозяйственной службы.
14. Горничные и уборщики, как важный элемент хозяйственной службы.
15. Основные задачи в работе супервайзера службы.
16. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования в гостинице.
17. Учет использования номерного фонда .
18. Организация бельевого хозяйства в гостинице
19. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль за униформой.
20. Охарактеризуйте организацию работы прачечной в гостинице.
21. Комплектации рабочей тележки горничной для качественной уборки номеров.
22. Характеристика уборочным механизмам, инвентарю, используемым в гостинице и назначение.
23. Алгоритм проверки состояния убранных номеров. Меры по устранению выявленных недостатков.
24. Алгоритм проведения ежедневной текущей уборки номера.
25. Правила техники безопасности горничной на рабочем месте.

26. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
27. Стандарты обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
28. Алгоритм подготовки номера для обслуживания VIP- гостя.
29. Роль должностных инструкций менеджера службы housekeeping
30. Алгоритм проведения генеральной уборки номеров. Этапы и периодичность проведения.
31. Особенности уборки административных и офисных помещений.
32. Назначение рабочей тележки горничной. Правила ее размещения в коридоре.
33. Организации работы прачечной в гостинице.
34. Этапы и особенности уборки номера после выезда гостей
35. Технология оказания персональных услуг гостю.
36. Организацию проведения экспресс- уборки номеров.
37. Деление гостиничных предприятий по функциональному назначению.
38. Требования, предъявляемые к правилам выполнения просьбы гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
39. Алгоритм текущей уборки номера в период проживания гостя.
40. Алгоритм начала рабочего дня горничной. Рабочий лист, как основной документ в работе горничной.
41. Стандарты поведения горничной в гостинице.
42. Роль должностных инструкций в работе горничной.

ПАМЯТКА СТУДЕНТУ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Объем работы, права и обязанности студента в период прохождения практики определяются должностной инструкцией и заданием на практику.

До начала практики студент должен:

- пройти инструктаж на кафедре;
- присутствовать на организационном собрании по практике;
- получить задание на практику от кафедры, дневник практики, бланк отзыва организации – базы практики, указания по оформлению отчета о практике;
- встретиться с руководителем практики от кафедры, получить задание на практику и согласовать график консультаций;
- ознакомиться с основными положениями по технике безопасности и охране труда;
- своевременно прибыть к месту практики.

Перед началом практики студент должен:

- пройти вводный инструктаж по охране труда, технике безопасности и противопожарной охране;
- уточнить задание на практику у руководителя практики от производства;
- принять к сведению распоряжения руководителя практики от производства и строго их выполнять;
- ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, действующими в организации, и строго их выполнять.

В период практики студент должен:

- ознакомиться с содержанием деятельности гостиницы, ее ролью и местом в региональной экономике;
- изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы;
- осуществить сбор и анализ необходимого для выполнения задания на практику материала о деятельности гостиницы;
- подготовить отчет о практике;
- регулярно вести дневник практики.

По окончании практики студент должен:

- сдать спецодежду, литературу, нормативно-правовую документацию и другое имущество, предоставленное гостиницей в его пользование на период практики;
- получить визу в дневнике о выбытии с места практики;
- сдать дневник и отчет на проверку руководителю практики от кафедры;
- своевременно представить к защите отчет о практике и прочие необходимые документы.

При прохождении практики студент имеет право:

- получать информацию, необходимую для выполнения задания на практику;
- пользоваться библиотекой организации и с разрешения руководителей подразделений информационными фондами и архивами организации;
- получать компетентную консультацию руководителей и специалистов организации по вопросам, предусмотренным заданием на практику;
- с разрешения руководителя подразделения пользоваться вычислительной и организационной техникой для обработки информации, связанной с выполнением задания на практику;
- пользоваться услугами подразделений непромышленной инфраструктуры организации (столовая, буфет, медпункт, спортивные сооружения и т. пр.).

В период практики студент обязан:

- полностью и самостоятельно выполнять задания, предусмотренные программой и календарным планом практики;
- осуществить сбор, систематизацию, обработку и анализ информации об организации, предусмотренной заданием на практику;
- обеспечить необходимое качество и нести равную со штатными работниками ответственность за выполняемую работу по плану подразделения и ее результаты;
- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и заданий в соответствии представлять его для контроля руководителям практики;
- подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать правила охраны труда;
- по окончании практики представить руководителю практики отчет о практике и в установленные сроки его защитить.

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

Факультет _____
Кафедра _____

ОТЧЕТ

о _____ практике студента
(указать вид практики)

_____ курса _____ группы
_____ формы обучения
направление/специальность _____

(фамилия, имя, отчество студента полностью)

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

название организации

адрес организации

название отдела

в качестве кого проходил практику студент

СРОКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ _____
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ

от института _____
фамилия, имя, отчество, должность

от организации (предприятия) _____
фамилия, имя, отчество, должность

2018г

ПРИЛОЖЕНИЕ В

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

ХАРАКТЕРИСТИКА
студента-практиканта

_____ (фамилия, имя, отчество студента)

специальности _____

(код, наименование специальности)

группа _____ курс _____ форма обучения _____

с _____ 201 ____ г. по _____ 201 ____ г.

на _____

(наименование предприятия, организации, юридический адрес, телефон)

под руководством _____

(фамилия, имя, отчество руководителя, должность)

прошел(а) _____ практику

(вид практики: учебная, производственная, преддипломная)

1. За время практики обучающийся проявил(а) личностные, деловые качества и продемонстрировал(а) способности*

№	Наименование и шифр общекультурных (ОК)/универсальных (УК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций в соответствии с учебным планом, матрицей компетенций и ФГОС	Уровень сформированности компетенции, элемента компетенции*		
		низкий	средний	высокий
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес			
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество			
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность			
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития			
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в			

	профессиональной деятельности			
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями			
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий			
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации			
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности			

*отметить знаком «+» в нужной графе

2. За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенции):

Наименование и шифр профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с учебным планом, матрицей компетенций и ФГОС	Уровень сформированности компетенции, элемента компетенции*		
	низкий	средний	высокий
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений			
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).			
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.			
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих			

*отметить знаком «+» в нужной графе

Общая характеристика студента:

Руководитель практики от предприятия _____ (подпись) _____ (ф.и.о.)

М.П.

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

ДНЕВНИК

прохождения _____ практики
студента _____ курса _____ группы
специальность/направление, профиль

факультет _____

(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики: _____
(название организации)

Сроки прохождения практики: _____

- | | |
|---|-----------|
| 1. Студент _____ | _____ |
| (Ф.И.О.) | (подпись) |
| 2. Руководитель практики
от института | |
| _____ | _____ |
| (должность) | (Ф.И.О.) |
| | (подпись) |
| 3. Руководитель практики
от предприятия, организации | |
| _____ | _____ |
| (должность) | (Ф.И.О.) |
| | (подпись) |

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ
НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ**

Индивидуальные задания по

_____ практике:

№п/п	Задание
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Руководитель практики от института:

(подпись)

(Ф.И.О.)

ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

Дата	Содержание работы	Оценка, замечания руководителя практики

ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

Дата	Содержание работы	Оценка и замечания руководителя практики

Студент _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

М.П. Руководитель практики
от организации

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

Дата Руководитель практики
от института

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)