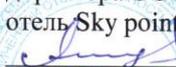


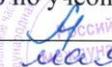
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Согласовано:

Заместитель коммерческого  
директора ООО «Макси»  
отель Sky point Шереметьево  
 В. Р. Ашуров  
«23» апреля 20 19 г.



Проректор по учебно-методической  
работе  Н. Н. Лагусева  
«28» мая 20 19 г.



**ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**профессионального модуля: ПМ.03 «Организация и контроль текущей  
деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации  
номерного фонда»**

**Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Химки 20 19

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**Стр.**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>3</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Программа учебной практики составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291 от 18.04.2013 г. и в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело", а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования». Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_г.

### 1.1. Место учебной практики по профилю специальности в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов при освоении обучающимися вида профессиональной деятельности в рамках профессионального модуля **Профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»** и соответствующих профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

### 1.2. Цели и задачи учебной практики :

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе данного вида практик должен:

#### **Иметь практический опыт:**

- Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда;

**Знать:**

- Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- Принципы взаимодействия с другими службами;
- Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.
- Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- Принципы управления материально-производственными запасами;
- Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Принципы взаимодействия с другими службами;

**Уметь:**

- Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы
- Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- 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

**1.3. Количество недель (часов) на освоение программы практики:**

**Всего: из учебной практики 2 недели, 72 часа**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
ОК4.	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 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

**Профессиональных компетенций (ПК):**

**Вид профессиональной деятельности**

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

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 3.1 Тематический план

**Форма обучения очная 3 года и 10 месяцев**

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	<b>ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»</b>	72 (2)	7 Семестр
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Дифференцированный зачет</b>	

**Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев**

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	<b>ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»</b>	72 (2)	5 Семестр
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Дифференцированный зачет</b>	

### 3.2.Содержание учебной практики

Формы обучения очная 3 года 10 месяцев, 2 года 10 месяцев ;

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	
МДК 03. 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	Раздел 1. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда при предоставлении и услуг размещения».	Классификация гостиниц и туристских комплексов.	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	6	
			Применение магнитных карт, ключей профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	4	
			Использовать в работе знания иностранных языков	6	
			<b>итого</b>	<b>10</b>	
		Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	2	
			Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	10	
			Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	4	
			Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с профессиональным оборудованием, инвентарем.	2	
				<b>итого</b>	<b>18</b>

		Организация работы прачечной и химчистки.	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	14
			<b>итого</b>	<b>14</b>
		Организация предоставления услуг в процессе проживания.	Оказание персональных и дополнительных услуг	12
			Применение знаний иностранного языка при предоставлении персональных и дополнительных услуг	6
			<b>итого</b>	<b>18</b>
		Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Оформление документации	4
			Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения.	4
			Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление документов на забытые вещи.	4
			<b>Итого:</b>	<b>12</b>
			<b>Всего :</b>	<b>72</b>

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Кровать одноместная – 2 штуки, прикроватная тумбочка – 2 штуки, настольная лампа (напольный светильник), бра – 2 штуки, мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло – 2 штуки, подушка – 6 штук, покрывало – 2 штуки, комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица – 2 штуки, полотенце для тела – 2 штуки, полотенце для ног – 2 штуки, салфетка на раковину 2 упаковки, полотенце коврик – 2 штуки, индивидуальные косметические принадлежности.

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

*Технические средства обучения:*

- видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);

- программа учебной практики;
- календарно-тематический план;
- график защиты отчетов по практике;
- отчеты по учебной практике (дневник, характеристика и аттестационный лист);

### **4.3. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий,  
Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основная:**

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет».- Москва:МПГУ,2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>
2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие. Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

#### **Дополнительная:**

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017 URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=485037&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1)
2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

#### **4.4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

### 5.1. Оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- знание и применение методик определения численности персонала в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- знание функциональных обязанностей сотрудников службы;</li> <li>- знание порядка материально-технического обеспечения гостиницы;</li> <li>- умение применять принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>- умение контролировать соблюдение норм и стандартов оснащения номерного фонда.</li> </ul> <p>т.ч. на иностранном языке;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять регламенты службы питания;</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умения ведения диалога на профессиональную тематику;</li> <li>- знание регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>- умение организовывать процесс работы службы и контролировать соблюдение стандартов качества.</li> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организации и стимулировании деятельности персонала службы</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике. Экспертная оценка

	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</p> <p>-оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>-организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</p> <p>-рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	<p>выполнения индивидуального задания</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>умение распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>- умение анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>- знание стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;</p> <p>- владение способами контроля состояния номерного фонда,</p> <p>- ведение документации службы,</p> <p>- умение контролировать работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</p>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике.</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуального задания</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</li> <li>▪ Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики.</p> <p>Оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Оценка выполнения</p>

<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</li> <li>▪ Грамотно оформлять документы</li> <li>▪ Толерантность поведения в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),</li> <li>▪ Понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>▪ Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> <li>▪ Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</li> <li>▪ Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>▪ Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	

## 5.2. Критерии оценивания отчета по прохождению учебной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	<p>Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.</p>
«4»	<p>Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.</p>

«3»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по преддипломной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
«2»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над проектом. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.

### 5.3 Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики:

По результатам учебной практики руководителями практики от организации формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2). В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (Приложение 3).. По результатам практики обучающимся составляется отчет (Приложение 4), по индивидуальным заданиям могут представляться презентации.

По результатам учебной практики обучающимся составляется отчет в который входит:

- Аттестационный лист (см. Приложение 1)
- Характеристика (см. Приложение 2)
- Дневник по учебной практике (см. Приложение 3)
- Отчет о выполнении задания по учебной практике (см. Приложение 4)

Учебная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики 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.



**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

Обучающийся \_\_\_\_\_ *ФИО обучающегося* \_\_\_\_\_

*№ курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПоПМ \_\_\_\_\_  
*название ПМ*

на/в \_\_\_\_\_  
*название предприятия/организации*

в подразделении \_\_\_\_\_  
*название подразделения*

За период прохождения практики обучающийся/щаяся посетил(а) \_\_\_\_\_ дней, по уважительной причине отсутствовал(а) \_\_\_\_\_ дней, пропуски без уважительной причине составили \_\_\_\_\_ дней.

Обучающийся/щаяся соблюдал(а)/не соблюдал(а) трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (*нужное подчеркнуть*).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики:

**1. Обучающийся/щаяся выполнил(а) следующие задания (виды работ):**

<b>Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Уровень освоения ПК/ОК-освоена/не освоена</b>
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:  <b>Иметь практический опыт в:</b>  ▪ Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
ПК3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	▪ Разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  <b>Знать:</b>  ▪ Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	

<p>ПКЗ.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</li> <li>▪ Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>▪ Принципы взаимодействия с другими службами;</li> <li>▪ Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> </ul>	
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.</li> </ul>	
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>▪ Принципы управления материально-производственными запасами;</li> </ul>	
<p>ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> <li>▪ Принципы взаимодействия с другими службами;</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы</li> <li>▪ Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>▪ Рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>▪ Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в</li> </ul>	

	экстремальной ситуации	
--	------------------------	--

**Заключение:** аттестуемый *продемонстрировал \ не продемонстрировал* владение профессиональными и общими компетенциями: \_\_\_\_\_

Куратор практики (от организации)

\_\_\_\_\_

*подпись, Ф.И.О.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

**Итоговая оценка по практике** (по пятибалльной системе) \_\_\_\_\_

**Примечание:** *итоговая оценка по практике выставляется руководителем практики от колледжа на основе оценок выполнения заданий практики, освоения ОК и ПК в данном аттестационном листе-характеристике, а также на основе предоставленного обучающимся/щейся отчета. Отчет по практике должен содержать требуемый комплект графических, аудио-, фото-, видео- и иных материалов, наглядных образцов изделий, документов, подтверждающих выполнение заданий практики и освоения ОК и ПК.*

Руководитель практики от факультета СПО \_\_\_\_\_

*(Ф.И.О, подпись)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА организации

на обучающегося \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_\_ курса специальности \_\_\_\_\_

Программу практики и индивидуальное задание выполнил(а) *в полном/ неполном* объеме.

За период прохождения практики студент освоил следующее общие компетенции:

- \_\_\_\_\_ о удовлетворительно о хорошо о отлично
- \_\_\_\_\_ о удовлетворительно о хорошо о отлично
- \_\_\_\_\_ о удовлетворительно о хорошо о отлично

Формирование и уровень освоения профессиональных компетенций указан в аттестационном листе по практике.

Особое мнение руководителя практики от организации

\_\_\_\_\_

Руководитель практики от организации:

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
подпись

РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА  
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ДНЕВНИК  
по  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

*Специальность 43.02.14 Гостиничное дело*

Обучающегося \_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О., номер группы*

Руководитель практики от организации/предприятия:

\_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О. , подпись*

Химки , 201\_г.  
\\



## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Я, \_\_\_\_\_ (Фамилия Имя,) студент группы \_\_\_\_\_ (указать номер) проходил практику \_\_\_\_\_ в (указать название организации).

В ходе прохождения практики мной были изучены:

---

---

---

---

Я принимал(а) участие в:

---

---

---

Мной, совместно с руководителем, были составлены:

---

---

---

---

Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения (схема организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.

**Выводы:**

---

---

---