

**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. Ашу́ров
«23» апреля 2019 г.



Утверждаю:
Проректор по учебно-методической
работе Н. Н. Лагусева
«28» апреля 2019 г.



**ПРОГРАММА
Учебной практики
Профессионального модуля
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Специальность 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Химки 2019

Программа профессионального модуля ПМ.05 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовая подготовка, срок обучения – 2 года 10 месяцев и 1 год 10 месяцев, формы обучения очная и заочная, и профессионального стандарта 11695 Горничная, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017г. № 657н. Предназначается для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета.
Протокол № ____ от « ____ » _____ 201_г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета СПО

_____ Г.И.Зорина

« ____ » _____ 201_г

Составитель (автор): Глухавцова И.В., заведующая отделом практик и повышения профессионального мастерства факультета СПО

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИО- НАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

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 Приказом «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №464 от 14.06.2013 г., профессионального стандарта 11695 Горничная, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017г. № 657н. ,а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования» принятого протоколом № __ Ученого совета РМАТ ____

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Программа учебной практики профессионального модуля для профессиональной подготовки по рабочей профессии Горничная, в части освоения основного вида профессиональной деятельности **ПМ.05 « Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**

Цели учебной практики. Формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение первоначального практического опыта.

Задачами учебной практики являются:

- Овладение студентами, профессиональной деятельности по специальности в соответствии с видами деятельности, указанными в ФГОС осваивается рабочая профессия 11695 Горничной;
- Закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных дисциплин по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.
- Приобретение первоначального практического опыта.

- Подготовка обучающегося к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по гостиничному сервису.
- Сбор и обработка материалов для написания отчета по учебной практике;

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по профессиональному модулю ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» ООП ППССЗ.

1.1 Место учебной практики в структуре ООП

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ООП ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности, реализуется в рамках профессионального модуля ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Формы проведения учебной практики

Учебная практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

1.3. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика проводится в учебных кабинетах и тренинговых кабинетах РМАТ.

Сроки прохождения практики: учебная практика проводится в соответствии с календарным учебным графиком.

Продолжительность 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице
ПК 5.2.	Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности:

иметь практический опыт в:

- Комплектовании тележки для различных видов уборки номерного фонда
- Проверке исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде
- Комплектации номерного фонда расходными материалами
- Смене постельного белья и полотенец в номерном фонде
- Уборке ванной комнаты в номерном фонде
- Уборке спальни, комнат в номерном фонде
- Сдаче вещей гостей в стирку и химчистку по его заявке
- Выявлении дефектов и поломок мебели в номерном фонде

- Проверке наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
- Регистрации забытых и потерянных гостями вещей
- Итоговой проверке соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения
- Приеме номера при выезде гостя
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде
- Генеральной уборке номера
- Итоговой проверке соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

уметь:

- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера
- Производить текущую уборку номерного фонда
- Осуществлять экипировку номерного фонда
- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
- Вести документацию по текущей уборке номерного фонда
- Производить уборку номерного фонда после выезда гостей
- Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей
- Выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;

знать:

- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
- Правила подбора и использования уборочного инвентаря
- Правила и методы текущей уборки номерного фонда
- Правила уборки номерного фонда после выезда гостей
- Процедуры выезда гостя
- Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда
- Правила генеральной уборки номерного фонда
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»	108 (3)	3 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

Форма обучения очная 1 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»	108 (3)	1 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

Форма обучения заочная 2 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику	Сроки проведения

		(час., нед.)	
ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»	108 (3)	2 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

**Формы обучения очная 2 года 10 месяцев, 1 год 10 месяцев ;
Заочная форма обучения 2 года 10 месяцев**

3.2.Содержание обучения по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

именование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная).		108	
Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.		22	
Введение	Роль и место профессии горничная в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности "Гостиничный сервис". Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.	2	
<i>Тема 1. 1.</i> Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.	Содержание	20	
	Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	6	1
	Практические занятия:	14	
	Сравнительный анализ структур служб хаускипинг гостиниц категорий: три звезды, четыре звезды, пять звезд.		
	Создание мини-групп из студентов, как единой функциональной системы учебной службы хаускипинг.		
	Знание и составление блок-схем названий должностей и структурных подразделений службы хаускипинг на английском языке, по результатам посещения гостиниц различной классности.		

	Самостоятельная работа №1 Подготовить презентацию на тему: «Профессиональное оборудование, используемое в гостиницах»		
	Самостоятельная работа №2 Подготовить презентацию по теме: «Инвентарь для уборки, используемый в гостиницах»		
	Самостоятельная работа №3 Подготовить презентацию на тему: «Профессиональные моющие средства»		
	Самостоятельная работа №4 Подготовить доклад на тему: «Белье и предметы личной гигиены для предоставления гостям»		
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная)			
Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы		50	
<i>Тема 2.1</i> Технология работы поэтажного персонала.	Содержание	16	
	Гостеприимство. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет. Роль улыбки в работе персонала гостиницы. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи.	6	2
	Персонализированный сервис. Статус VIP и гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данными категориями клиентов.		1
	Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность. Дополнительные действия, направленные на комфортное проживание гостей находящихся в компетенции горничной: переворачивание матрасов и		1
	Практические занятия	10	
	Составление акта о порче имущества гостиницы. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной .		2
	Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу.		2
	Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений.		1

		Анализ профессиональных моющих и чистящих средств разных производителей Подбор и комплектация средств для уборки помещений		1
		Ведение журнала о выдаче ключей.		2
		Самостоятельная работа №1 Составить алгоритм действий при проведении генеральной уборки в номерах		
		Самостоятельная работа №2 Составить перечень средств и инвентаря для осуществления экспресс-уборки		
Тема 2.2 Технология уборки номерного фонда гостиницы		Содержание	34	
		Правила пользования ключами. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность, предусмотренная за утерю ключа.		
		Правила "найденные и забытые вещи". Особая процедура для эффективной работы с забытыми вещами.		2
		Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи. Помощь гостям при утере багажа, вечерний сервис.		1
		Правила применения карточки. "Не входите в номер", "Уберите номер". Способы поведения горничной, правила захода в номер.		2
		Подача заявок о неисправностях и поломках. Журнал неисправностей. Порча имущества, ответственность гостя.		2
		Практические занятия	24	
		Ведение журнала о забытых вещах. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.		2
		Адаптация метода "21 шаг" для лаборатории "Гостиничный номер".		1
		Моделирование ситуации «Проведение уборки номера после выезда гостя»		2
		Моделирование ситуации «Проведение ежедневной уборки номера»		2
		Моделирование ситуации «Проведение генеральной уборки номера»		1
		Моделирование ситуации «Контроль качества уборки номеров»		

		Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку. Практическое изучение (наблюдение) методики общения с гостями: во время захождения в номер, во время уборки и в остальное время.		2
		Уборка коридоров и др. общественных помещений в соответствии с моделируемыми стандартами.		2
		Самостоятельная работа №1 Составить алгоритм действий при обнаружении забытых вещей Самостоятельная работа № 2 Составить акт забытых вещей		2
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная)			24	
Раздел 3. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров			24	
<i>Тема 3.1.</i> Комплектация гостиничных номеров.	Содержание		6	
		Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности. Стандартная комплектация гостиничного номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания: дополнительная кровать, манеж, утюг и гладильная доска, посуда, дополнительные постельные принадлежности, туалетные принадлежности, чайники и др.. Рекламная и печатная продукция. Дополнительная комплектация для VIP-гостей.		2
		Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере.		2
	Практические занятия		18	
		Моделирование ситуации «Действия горничной при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда гостя»		1
		Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.		1
		Практическое ознакомление комплектования и формирование корзины для комплектования номеров различной комфортности.		1

	Заполнение унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон, по выполненным заданиям учебной уборке. Практическое изучение методов проверки номеров, изменения их статусов до и после проверки.		1
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная)		12	
Раздел 4. Дополнительный сервис предоставляемый службой		12	
<i>Тема 4.1.</i> Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	Содержание	12	
	Процесс обработки белья. Сортировка грязного белья, составление партий, в соответствии с составом, загрузкой службы и температурного режима. Инновации в организационной структуре. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг	6	1
	Предоставление услуг для гостей. Химчистка, стирка и глажение. Бланки заказов. Использование сторонних служб для нужд службы хаускипинг. Инновационные материалы. Уменьшение издержек. Вклада службы хаускипинг в охрану окружающей среды.		2
	Практические занятия	6	
	Сортировка белья по партиям, с учетом указанной информации на ярлычках белья.		2
	Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды)»		
	Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на услуги прачечной-химчистки»		
	Глажение на примере мужской сорочки. Способы формирования партий белья для обработки, изучение маркировки вещей, свойств материалов для обработки.		2
	Всего	108	

Виды работ по учебной практике:

1. Охрана труда, техника безопасности и противопожарная безопасность
2. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции
3. Должностная инструкция горничной, требования, предъявляемые к ее внешнему виду
4. Квалификационные требования к горничной
5. Подготовка горничной к работе
6. Правила поведения персонала службы эксплуатации номерного фонда.
7. Правила этикета и поведения горничной
8. Технология работы с инвентарем, механизмами, рабочей тележкой.
9. Комплектация рабочей тележки горничной
10. Технология работы с постельным и банным бельем. Виды заправки постели
11. Правила обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими средствами.
12. Современная технология уборки помещений.
13. Технология работы по уборке гостевой и служебной зон.
14. Технология работы по уборке гостевых номеров.
15. Технология работы по уборке офисов гостиницы.
16. Контроль качества уборки гостевых и служебных зон.
17. Работа супервайзера и должностные обязанности горничных.
18. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения.
19. Санитарно-гигиенические нормы и требования к эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений гостиниц и туристических комплексов.
20. Технология уборочных работ.
21. Виды уборки, их характеристика
22. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиниц
23. Новейшие тенденции в технологии поэтажного обслуживания гостей
24. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение, контроль качества уборки и технического состояния номеров

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля предполагает наличие:

Тренингового кабинета: гостиничный номер

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.

4.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная:

1. 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>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1

Дополнительная:

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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1
2. Рофе, А.И. Словарь-справочник по экономике труда / А.И. Рофе. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017 URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469329>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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).

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1.Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	Выполнение различных видов уборки номеров ▪ Комплектование тележки для различных видов уборки номерного фонда ▪ Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде ▪ Комплектация номерного фонда расходными материалами ▪ Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде ▪ Уборка ванной комнаты в номерном фонде ▪ Уборка спальни, комнат в номерном фонде ▪ Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде ▪ Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде ▪ Регистрации забытых и потерянных гостями вещей ▪ Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения ▪ Прием номера при выезде гостя ▪ Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде ▪ Генеральная уборка номера ▪ Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения Уметь:	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебных практических и лабораторных занятиях Экспертная оценка на практическом занятии Экспертная оценка выполнения практического задания Входной контроль: – тестирование Текущий контроль: – тестирование; – устный и письменный опрос; – решение ситуационных задач; – защита практических работ; – оценка участия в тренинге; – оценка выполнения самостоятельной работы.

	▪ Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера ▪ Производить текущую уборку номерного фонда ▪ Осуществлять экипировку номерного фонда ▪ Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда ▪ Вести документацию по текущей уборке номерного фонда ▪ Производить уборку номерного фонда после выезда гостей ▪ Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей ▪ Выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; Знать: ▪ Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда ▪ Правила обработки различных поверхностей номерного фонда ▪ Правила подбора и использования уборочного инвентаря ▪ Правила и методы текущей уборки номерного фонда ▪ Правила уборки номерного фонда после выезда гостей ▪ Процедуры выезда гостя ▪ Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда ▪ Правила генеральной уборки номерного фонда ▪ Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера ▪ Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда ▪ Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены ▪ Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ПК 5.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги	Действия ▪ Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги Знания ▪ Процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки); ▪ процедура передачи-приемки вещей одеж-	

	ды в стирку и чистку; ■ правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги Умения ■ Принимать и оформлять заказы для стирки и чистки (сухой чистки); ■ принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение	
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных навыков и компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих результат освоения знаний.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	■ Аргументация и объяснение сущности и социальной значимости своей будущей профессии. ■ Проявление активности, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. ■ Иметь положительные отзывы по итогам учебных практических занятий.	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	■ Применение рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. ■ Оценка эффективности и качество выполнения профессиональной задачи.	
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	■ Принятие стандартных и нестандартных решений при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства ■ Принятие стандартных и нестандартных решений в процессе идентификации услуг.	

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Использование и нахождение информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе учебного процесса.	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу всех членов мини-группы, понимание значимости коллективных результатов выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- Планирование действий направленных на повышение личностного и квалификационного уровня. - Знание и применение нормативных документов по качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	

5.2.Критерии оценивания отчета по прохождению учебной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	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.
«4»	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.
«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 руководителем практики формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристику на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2).

В период прохождения учебной практики обучающийся ведёт дневник практики (Приложение 3). В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео- материалы, наглядные образцы подтверждения практического опыта, полученного на учебной практике. По результатам учебной практики обучающимся составляется отчёт 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)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся _____ *ФИО обучающегося* _____

№ курса/группы

Проходил(а) практику с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

По ПМ _____

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 причины 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):

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения ПК/ОК-освоена/не освоена
ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	Выполнение различных видов уборки номеров Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги - Комплектование тележки для различных видов уборки номерного фонда - Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде	
ПК 5.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги	- Комплектация номерного фонда расходными материалами - Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- Уборка ванной комнаты в номерном фонде - Уборка спальни, комнат в номерном фонде - Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	
ОК 2. Организовывать собственную	Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном	

деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	■ фонде ■ Регистрации забытых и потерянных гостями вещей ■ Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	■ Прием номера при выезде гостя ■ Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде ■ Генеральная уборка номера ■ Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Уметь: ■ Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера ■ Производить текущую уборку номерного фонда ■ Осуществлять экипировку номерного фонда	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	■ Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда ■ Вести документацию по текущей уборке номерного фонда ■ Производить уборку номерного фонда после выезда гостей	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	■ Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей ■ Выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	■ Принимать и оформлять заказы для стирки и чистки (сухой чистки); ■ Принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знать: ■ Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда ■ Правила обработки различных поверхностей номерного фонда ■ Правила подбора и использования уборочного инвентаря	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессио-	■ Правила и методы текущей уборки номерного фонда ■ Правила уборки номерного фонда после выезда гостей	

нальной деятельности	▪ Процедуры выезда гостя ▪ Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда ▪ Правила генеральной уборки номерного фонда ▪ Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера ▪ Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда ▪ Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены ▪ Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей ▪ Процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки); ▪ Процедура передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку; ▪ Правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги	
----------------------	---	--

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

Руководитель практики (от организации)

подпись, Ф.И.О.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

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.

**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:

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес о удовлетворительно о хорошо о отлично
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. о удовлетворительно о хорошо о отлично
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности 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. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих» 11695 Горничная**

***Специальность
43.02.11 «Гостиничный сервис»***

Обучающегося _____
Фамилия, И.О., номер группы

Руководитель практики от организации/предприятия:

Фамилия, И.О. , подпись

Химки, 201 г.

(количество страниц зависит от продолжительности практики)

[illegible]

Подпись руководителя практики от организации/предприятия

_____ (ФИО, подпись)

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:
