

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль  
текущей деятельности работников службы обслуживания и  
эксплуатации номерного фонда

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г., № 1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения  
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова  
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В.





Е.В. Шумакова

Директор по развитию  
ООО «Управляющая компания «Экватор»





О.В. Женжера

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО**
- 3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
- 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**
- 6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**
- 7 ПРИЛОЖЕНИЯ**
  - Приложение А. Макет направления на практику**
  - Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику**
  - Приложение В. Пример оформления дневника практики**
  - Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике**
  - Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике**
  - Приложение Е. Макет аттестационного листа**
  - Приложение Ж. Макет характеристики на студента**

## **1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Практика проводится во 2 семестре, трудоёмкость составляет 36 часов, 1 неделя.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

### **1.2 Цель и задачи практики**

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста гостеприимства в сфере индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- освоение процессов, связанных с ознакомлением работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- приобретение опыта работы по организации деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, сбору и анализу информации по запросу гостей;
- развитие навыков работы с гостями и сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, по выстраиванию межличностного, делового общения;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе менеджера службы обслуживания;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

## **2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО**

В соответствии с основным видом деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.

В результате прохождения практики у обучающихся формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

### **3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Этапы прохождения практики**

Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики <sup>1</sup>	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ <sup>2</sup>	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	OK 01 OK 02 OK 03 OK 05 OK 07 OK 09 OK 10 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	0,5	
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с должностными обязанностями работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6	
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - изучение работы офиса административно-хозяйственной службы; - проведение приема и инвентаризации гостиничного белья; - применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование; - составление актов на списание инвентаря и оборудования; - ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице; - овладение практическими навыками супервайзера, координатора; - проведение различных видов уборочных работ; - контроль сохранности предметов интерьера номеров; - предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки); - ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения; - ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; - осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания; - оформление документов на забытые вещи; - использование в работе знаний иностранных языков; - оказание персональных и дополнительных услуг гостям; - оформление документации на хранение ценных вещей; - оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	17	
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		

	3. Защита отчета по практике		
		<b>Всего:</b>	<b>36</b>

### 3.2 Задания на практику

Задания на практику разрабатываются в соответствии с планируемыми результатами обучения. Задание является комплексным и выдается каждому студенту.

#### Задание 1

Ознакомление с должностными обязанностями работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Определить и проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Изучить технологию разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы.

#### Задание 2

#### **Корректировка задания, в связи с COVID-19.**

Изучить какие существуют нормативные документы, регламентирующие деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить технологию взаимодействия службы с другими подразделениями гостиницы.

Определить технологию выполнения различных уборочных в номерах.

Изучить какие существуют нормы и стандарты оснащения номерного фонда.

Ознакомиться с сервисными стандартами housekeeping.

Определить какие существуют критерии и показатели качества обслуживания.

## 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

– **Тренажерный комплекс** «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.), персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги

**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, Одеяло – 2 штуки, Подушка – 6 штук, Покрывало – 2 штуки, Комплект постельного белья – 4 комплекта, Шторы, Напольное покрытие, Укомплектованная тележка горничной, Ершик для унитаза, Ведерко 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 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### Основная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>
2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2019. – 331 с. – Текст: электронный. - URL: <https://biblionline.ru/bcode/433891>

#### Дополнительная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>
2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

#### Электронные ресурсы

1. Академия гостеприимства: журнал. – URL: <http://hotel-rest.biz/>
2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/902335720>
3. ProHotel: портал про гостиничный бизнес. – URL: <http://prohotel.ru/>
4. Hotelier: электрон. журнал. – URL: <https://hotelier.pro/>

#### Нормативные документы

1. О защите прав потребителей: закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/10106035/>
2. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: <http://vsegost.com/Catalog/52/52262.shtml>
3. О введении в действие санитарных правил: Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (ред. от 10.06.2016) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/12125153/>

### 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;	Студен способен: определять структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; перечислять требования к обслуживающему персоналу; цели, средства	Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников.



Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда</p>	<p>и формы обслуживания; принципы взаимодействия с другими службами отеля; излагать порядок материально-технического обеспечения гостиницы.</p>	
<p>уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Студент способен: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оценивать потребность службы в материальных ресурсах и персонале; организовывать выполнение качества оказываемых услуг сотрудниками службы.</p>	<p>Заполнение бланков-форм. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль выполнения регламентов службы обслуживания.</p>
<p>иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Студент способен: анализировать разработку операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Экспертная оценка выполнения заданий по определению потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Проверка отчета по практике.</p>

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

## **6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**

### **6.1 Общие положения**

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики из числа преподавателей и мастеров производственного обучения ВГУЭС и руководитель практики от профильной организации.

Студент вправе самостоятельно выбрать место прохождения практики, согласовав его с руководителем от ВГУЭС, если программа практики будет реализована в данной организации (предприятии) в полном объеме.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

#### Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в Академическом колледже ВГУЭС.

### **6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся**

#### Руководитель практики от ВГУЭС:

- проводит организационное собрание, на котором знакомит обучающихся с особенностями проведения и с содержанием практики;
- выдает студенту индивидуальное задание на практику;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- по окончании практики проводит промежуточную аттестацию в форме защиты отчета по практике;
- выставляет результат промежуточной аттестации в ведомость и зачетную книжку студента.

#### Обучающийся должен:

- присутствовать на организационном собрании по практике;
- своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;
- соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;
- полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;
- ежедневно заполнять дневник практики;

– по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВГУЭС оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

### **6.3 Документы, регламентирующие проведение практики**

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

Руководитель практики от профильной организации оформляет аттестационный лист о результатах прохождения практики обучающимся (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

### **6.4 Контроль и оценка результатов практики**

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВГУЭС.

По окончанию практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики.

По итогам практики руководитель формирует аттестационные листы (Приложение Е), содержащие сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристики (Приложение Ж) на обучающихся за период прохождения практики.

Дневник, аттестационный лист, характеристика заверяются печатью и подписью руководителя практики и заместителя директора по учебной работе Академического колледжа.

На протяжении всего периода прохождения практики студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. В индивидуальном задании по практике отводится 2 дня для составления, редактирования и оформления отчета студентами.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений. Отчет должен содержать выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Г, Д.

#### Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика) сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВГУЭС на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев,

представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВГУЭС.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### *Макет направления на практику*

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент \_\_\_\_\_  
Института Академический колледж Группы С-ГД-19  
согласно приказу ректора № \_\_\_\_\_-с от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_ года  
направляется в \_\_\_\_\_  
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на  
срок \_\_\_\_ недель с \_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_ года.

Руководитель практики \_\_\_\_\_

Обратная сторона

### Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
**Макет индивидуального задания на практику**

**Индивидуальное задание по учебной практике**

Студент(ка) \_\_\_\_\_,

ФИО

обучающийся(аяся) на \_\_\_\_ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме \_\_\_\_ часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
наименование организации, юридический адрес

**Виды и объем работ в период учебной практики**

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>

(Продолжение таблицы может быть перенесено на следующую страницу)

Дата выдачи задания «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Срок сдачи отчета по практике «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Подпись руководителя практики

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_, преподаватель Академического колледжа

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Пример оформления дневника практики

# ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент (ка) \_\_\_\_\_

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Инструктаж на рабочем месте «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_  
*дата подпись Ф.И.О. инструктирующего*

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
	<i>Оформление отчёта практики</i>		
<i>последний день</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>		

Руководитель практики \_\_\_\_\_

*подпись*

*Ф.И.О.*

М.П.

1. Дневник ведется по каждому разделу практики.
2. В начале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.
3. Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.
4. В записях следует четко выделить:
  - с чем ознакомился
  - что видел и наблюдал
  - что было проделано самостоятельно
5. В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценка качества проведенных самостоятельных работ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### *Рекомендации к оформлению отчета по практике*

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Отчет о выполнении заданий по практике;
  - 2.1 Содержание;
  - 2.2 Введение;
  - 2.3 Основная часть;
  - 2.4 Заключение;
  - 2.5 Список использованных источников;
  - 2.6 Приложения.
3. Индивидуальное задание;
4. Аттестационный лист;
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта
7. Направление на практику.

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

**Титульный лист** это первая (заглавная) страница работы (Приложению 3)

**Содержание** - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

**Введение** - включает задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения.

**Основная часть** - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания.

**Заключение** – содержит в себе все выводы, итоги, от проведенных анализов, действий, отражающих полученные практические навыки исполнителя. Формулировать их нужно кратко и чётко.

**Список использованных источников** – составляется в строгом соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04\_1.005-2015 (п. 4.9). Обязательные элементы библиографического описания книги:

- фамилия и инициалы автора;
- полное название книги;
- место издания;
- издательство;
- год издания;
- количество страниц.

Все данные о книге разделяются в библиографическом описании условными разделительными знаками (точка, тире, двоеточие).

Минимальное количество источников - 5


**Приложения** - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Объём отчёта по учебной практике – от 10 листов формата А4 (без учёта приложений).



## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### Образец оформления титульного листа отчета по практике

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль  
текущей деятельности работников службы обслуживания и  
эксплуатации номерного фонда

программы подготовки специалистов среднего звена  
**43.02.14 «Гостиничное дело»**

период с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ года

Студент группы \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
*подпись*

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ /Ф.И.О./  
*подпись*

Отчет защищен:  
с оценкой \_\_\_\_\_ Руководитель практики от ОО \_\_\_\_\_ /Ф.И.О./

Владивосток 202\_

## ПРИЛОЖЕНИЕ Е

### Макет аттестационного листа

### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) \_\_\_\_\_,

Ф.И.О.

обучающийся(аяся) на \_\_ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме \_\_ часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в организации \_\_\_\_\_

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1		
	ПК 3.2		
	ПК 3.3		
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			

**Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:**

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценка за практику \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

подпись  
М.П.

Ф.И.О.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

### Макет характеристики на студента

#### ХАРАКТЕРИСТИКА

#### о прохождении учебной практики студента (ки)

Студент \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ФИО студента) № курса/группы \_\_\_\_\_  
проходил практику с \_\_\_\_\_ 201\_ г. по \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
Г. на базе \_\_\_\_\_  
название предприятия  
в подразделении \_\_\_\_\_  
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил \_\_\_\_\_ дней, из них по уважительно причине отсутствовал \_\_\_\_\_ дней, пропуски без уважительной причины составили \_\_\_\_\_ дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: \_\_\_\_\_

Студент не справился со следующими видами работ: \_\_\_\_\_

За время прохождения практики студент показал, что

\_\_\_\_\_ умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя \_\_\_\_\_

В рамках дальнейшего обучения и прохождения учебной практики студенту можно порекомендовать: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Должность наставника/куратора

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
И.О. Фамилия

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения промежуточной аттестации по  
учебной практике по профессиональному модулю  
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников  
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  
программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной практике по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552, примерной образовательной программой, рабочей программой практики.

Разработчик(и): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения  
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ *А.Д. Гусакова*  
подпись А.Д. Гусакова

Согласовано:

Директор ИП Шумакова



*Е.В. Шумакова*

Е.В. Шумакова

Директор по развитию  
ООО «Управляющая компания «Экватор»



*О.В. Женжера*

О.В. Женжера

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации по практике, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочного средства – защита отчета по практике.

## 2 Планируемые результаты обучения по практике, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	П1	планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	П2	разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	П3	контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	У1	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	У2	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
	У3	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	31	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы
	32	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	33	кадровый состав службы, его функциональные обязанности
	34	требования к обслуживающему персоналу
	35	цели, средства и формы обслуживания
	36	принципы взаимодействия с другими службами отеля
	37	сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)
	38	критерии и показатели качества обслуживания
	39	санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
	310	порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда

### 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС <sup>3</sup>
П1	Способность сравнить потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
П2	Способность разработать операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по учебной практике (пункт 5)	
П3	Способность применить контроль к текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отчет по учебной практике (пункт 2.2)	
У1	Способность проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
У2	Способность организовать выполнение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы	Отчет по учебной практике (пункт 2.2)	
У3	Способность выбрать технологию контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	Отчет по учебной практике (пункт 2.2)	
31	Способность описать структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
32	Способность перечислить задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
33	Способность перечислить кадровый состав службы, его функциональные обязанности	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
34	Способность изложить требования к обслуживающему персоналу	Отчет по учебной практике (пункт 1.2)	
35	Способность перечислить цели, средства и формы обслуживания	Отчет по учебной практике (пункт 1.1)	

Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС <sup>3</sup>
36	Способность перечислить принципы взаимодействия с другими службами отеля		
37	Способность описать сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	Отчет по учебной практике (пункт 1.2)	
38	Способность перечислить критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
39	Способность описать санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей	Отчет по учебной практике (пункт 4)	
310	Способность определить порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда	Отчет по учебной практике (пункт 5)	

#### 4 Описание процедуры оценивания

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по практике результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Результаты обучения по практике, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В установленные программой практики сроки студентом оформляется и сдаётся руководителю практики от ВГУЭС письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика).

#### Критерии оценивания письменной работы

(оценочное средство: отчет по практике).

**5 баллов** - отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его; владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** – отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но допущены одна-две ошибки, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Не все выводы сделаны и/или



обоснованы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям не в полном объеме. В отчете представлена не полная информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено не в полном объеме. Выводы сделаны, но не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, допущено более двух ошибок в оформлении работы.

**2 балла** - отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание не соответствует предъявляемым требованиям; индивидуальное задание не выполнено, выводы отсутствуют. Допущено значительное количество ошибок в оформлении работы.

Результирующая оценка по практике выставляется с учетом двух оценок по формуле:

$$O_{рез.} = 0,5 \times O_{отчет} + 0,5 \times O_{отзыв}, \text{ где}$$

Отчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;  
Отзыв - оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).  
Результирующая оценка округляется арифметически ( $\geq 0,5 = 1$ ).

## 5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 5.1 Примеры заданий на практику:

#### Задание 1

Ознакомление с должностными обязанностями работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Определить и проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Изучить технологию разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы.

#### Задание 2

##### **Корректировка задания, в связи с COVID-19.**

Изучить какие существуют нормативные документы, регламентирующие деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучить технологию взаимодействия службы с другими подразделениями гостиницы.

Определить технологию выполнения различных уборочных в номерах.

Изучить какие существуют нормы и стандарты оснащения номерного фонда.

Ознакомиться с сервисными стандартами housekeeping.

Определить какие существуют критерии и показатели качества обслуживания.