

У
Директор ГБП В
«10»

«10» марта 2018 г.

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

25627 Портъс

Кисловодский государственный
многопрофильный техникум



Кисловодск, 2018 год

Методические рекомендации по организации и прохождении производственной практики разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Разработчик – Начинкина О.А. преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кисловодский государственный многопрофильный техникум».

Методические рекомендации по организации и прохождению учебной практики являются частью учебно-методического комплекса (УМК) ПМ. 05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная
25627 Портъе

Методические рекомендации определяют цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения учебной практики студентами, а также содержат требования по подготовке отчета о практике.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.
В электронном виде методические рекомендации размещены:

Электронная почта группы 303gruppa2015@mail.ru
Пароль: 303gruppa

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. <u>Цели и задачи практики</u>	6
1.1 Формирование профессиональных компетенций (ПК)	6
1.2. Формирование общих компетенций (ОК)	8
2. <u>Содержание практики</u>	9
2.1. Задания на практику	9
2.2. Календарный график	10
3. <u>Организация и руководство практикой</u>	
3.1. Общие положения.	11
3.2. Основные обязанности студента в период прохождения практики	12
3.3. Обязанности руководителя практики от ОУ:	12
3.4. Обязанности куратора практики от предприятия	12
4. <u>Требования к оформлению отчета</u>	
4.1. Требования к содержанию отчета по практике	13
4.2. Примерный перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике	14
4.3 Расположение материалов в отчете	15
4.4. Требования к оформлению текста отчета	16
4.5. Порядок ведения дневника практики	16
4.6. Порядок составления отзыва руководителя практики от предприятия	16
4.7. Порядок выполнения индивидуального задания.	16
4.8. Порядок защиты отчета по практике.	18
5. <u>Контроль и оценка результатов освоения практики.</u>	
5.1. Дифференцированный зачет.	18
5.2. Профессиональные компетенции.	20
5.3. Квалификационный экзамен.	21
<u>Приложения</u>	
Приложение 1. Титульный лист отчета.	21
Приложение 2. Индивидуальное задание на учебную практику. Внутренняя опись документов, находящихся в отчете.	22
Приложение 3 Отзыв руководителя практики. Оценка уровня освоения общих компетенций	23
Приложение 4. Отчет о выполнении индивидуального задания по учебной практике.	24
Приложение 5. Аттестационный лист учебной практики. Сводная ведомость оценки сформированности профессиональных компетенций.	25
Приложение 6. Дневник учебной практики.	26
Приложение 7. Примерный образец содержания отчёта	29

Уважаемый студент!

Учебная практика (УП.05) является составной частью профессионального модуля

(ПМ.05) Выполнение работ по профессии 11695 Горничная 25627 Портье
по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Требования к содержанию практики регламентированы:

- Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по специальности 43.02.11 **Гостиничный сервис** от 7 мая 2014 г. № 475

- учебными планами специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
- рабочей программой ПМ. 05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная 25627 Портье
- рабочей программой УП. 05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная 25627 Портье
- потребностями ведущих учреждений (и/или организаций, предприятий)

- Санаторий «Электроника» ФТС России;
- ОАО «Санаторий «Джинал»
- ООО «Санаторий «Целебный Нарзан»
- ООО СКУ «Санаторий «имени Георгия Димитрова»
- ООО санаторий «Солнечный»
- ООО санаторий «Плаза»
- ООО Гостинично - развлекательный комплекс «Крым»
- настоящими методическими указаниями.

По профессиональному модулю (ПМ.05) Выполнение работ по профессии
11695 Горничная 25627 Портье

учебным планом предусмотрена **учебная практика**.

Учебная практика организуется и проводится на предприятиях/организациях на основе договора с «КИСЛОВОДСКИМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ МНОГОПРОФИЛЬНЫМ ТЕХНИКУМОМ» (далее ОУ)

Прохождение практики подтверждается отчетом, подготовленным по требованиям, изложенным в настоящих рекомендациях.

Учебная практика по профилю специальности направлена на формирование у Вас общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности **Выполнение работ по профессии Горничная Портье**

В рамках учебной практики Вы получаете возможность освоить правила и этические нормы поведения служащих/работников гостиничного сервиса.

Прохождение практики повышает качество Вашей профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы.

Методические рекомендации, представленные Вашему вниманию, предназначены для того, чтобы помочь Вам подготовиться к эффективной деятельности в качестве специалиста административно – хозяйственной службы. Выполнение заданий практики поможет Вам быстрее адаптироваться к условиям предприятия гостиничного сервиса.

Прохождение учебной практики является **обязательным условием** обучения.

Обращаем Ваше внимание, что студенты,

не прошедшие практику, к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю не допускаются

и направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, успешно прошедшие практику, получают «дифференцированный зачет» и допускаются к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю.

Перед началом практики ответственный или руководитель практики проводят организационное собрание группы.

Его целью является:

- объявление распределения по базам практики и сроков проведения практики;
- знакомство с программой, целями и задачами практики;
- разъяснение особенностей прохождения практики на каждом предприятии;
- инструктаж по общим положениям техники безопасности;
- определение примерного календарного графика прохождения практики;
- разъяснения по ведению дневников и составлению отчетов по практике;
- определения порядка прибытия на базу практики и выполнения заданий под руководством ответственного лица от предприятия.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении практики составляет:

- для студентов в возрасте от 16 до 18 лет не более 36 часов в неделю (ст.43 КЗоТ РФ),
- для студентов в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю (ст.42 КЗоТ РФ).

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий по практике, особенности организации и порядок прохождения учебной практики, а также содержат требования к подготовке отчета по практике и образцы оформления его различных разделов. Обращаем Ваше внимание, что внимательное изучение рекомендаций и консультирование у Вашего руководителя практики от ОУ поможет Вам без проблем получить оценку по практике.

Консультации по практике проводятся Вашим руководителем по графику, установленному на организационном собрании группы. Посещение этих консультаций позволит Вам наилучшим образом подготовить отчет.

Дополнительные консультации Вы можете получить по электронной почте

преподавателя 9288120792@mail.ru

и групповой почте 303gruppa2015@mail.ru пароль 303gruppa

Таблица 1

тема	Дата проведения	часы	Место проведения
Выполнение работ по профессии Горничная	с 21.05 по 01.06.2018	72	Предприятие/организация в соответствии с договором
Выполнение работ по профессии Портье	с 02.06 по 08.06.2018 г	36	
Дифференцированный зачёт	08.06.2018 г	2	Техникум аудитория № 4 начало в 8-30
Квалификационный экзамен по ПМ. 05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная 25627 Портье	09.06.2018 г	6	Техникум аудитория № 4 начало в 8-30

Желаем Вам успехов!

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Учебная практика является составной частью образовательного процесса по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

и имеет важное значение при формировании вида профессиональной деятельности

«Выполнение работ по профессии «Горничная» «Портье»

Цели практики:

Получение практического опыта:

- ✓ работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- ✓ осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- ✓ комплектации тележки горничной;
- ✓ выполнения различных категорий уборочных работ;
- ✓ работы связанной с оборотом постельного белья;
- ✓ в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии;
- ✓ владения навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- ✓ приёма, регистрации и размещения гостей;
- ✓ предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- ✓ контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- ✓ подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- ✓ проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

1.1 Формирование профессиональных компетенций (ПК)

ПК 5.1 Готовность применять знания организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.

ПК. 5.2 Готовность к осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.

ПК 5.3 Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.

ПК 5.4 Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

ПК 5.5 Вести учётно-отчетную документацию.

Формирование профессиональных компетенций (ПК)

Таблица 2

Название ПК	Основные показатели оценки результата	Результат должен найти отражение
ПК 5.1 Готовность применять знания организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.	Демонстрация знаний организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК. 5.2 Готовность к осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.	Демонстрация навыков по осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК 5.3 Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.	Демонстрация навыков по обслуживанию номерного фонда в соответствии со стандартами.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК 5.4 Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.	Демонстрация навыков владения правилами поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК 5.5 Вести учетно-отчетную документацию.	Демонстрация навыков по ведению учётно-отчётной документации.	Дневник, отчёт по практике, характеристика

Практика может быть организована в:

- гостиницах;
- отелях;
- пансионатах;
- санаториях;
- и других предприятиях гостиничного типа

1.2. Формирование общих компетенций (ОК)

Таблица 3

Название ОК	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Дневник, отчёт по практике, характеристика

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности

«Выполнение работ по профессии «Горничная» «Портье»

и способствовать формированию общих компетенций (ОК).

По прибытии на место прохождения практики, Вы совместно с руководителем практики от предприятия составляете календарный план прохождения практики по профилю специальности. При составлении плана следует руководствоваться индивидуальным заданием по практике.

В зависимости от места прохождения практики Вы должны получить следующий практический опыт:

2.1. Задания на практику

Таблица 4

ПК	Задания на практику	Результат должен найти отражение
ПК 5.1 Готовность применять знания организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.	<ul style="list-style-type: none">- изучить перечень предоставляемых услуг: основных, дополнительных;- применять знания нормативно правовых актов РФ и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти;- применять знания классификации гостиниц и номеров.	Дневник, отчёт по практике
ПК. 5.2 Готовность к осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.	<ul style="list-style-type: none">- соблюдать правила обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;- осуществлять процесс по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг.- осуществлять обслуживание VIP гостей;- осуществлять обслуживание гостей в соответствии со стандартами;- осуществлять регистрацию, размещение и расчёт с гостями;- предоставлять дополнительные услуги проживающим;- выполнение расчетов за дополнительные услуги;- соблюдать правила регистрации и паспортно-визового режима в гостинице.	Дневник, отчёт по практике
ПК 5.3 Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.	<ul style="list-style-type: none">– демонстрация навыков пользования необходимым инвентарем и бытовой техникой;– осуществлять уход за мебелью из различных материалов и предметами интерьера;- выполнять уборку жилых номеров различного вида;– производить замену постельного и банного белья.	Дневник, отчёт по практике

ПК 5.4 Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила поведения персонала; - выполнять требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы; - соблюдать этику профессионального делового общения; - соблюдать профессиональный стиль в обслуживании гостей. 	Дневник, отчёт по практике
ПК 5.5 Вести учетно-отчетную документацию.	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять и вести эксплуатационную документацию; - выполнять расчеты за дополнительные услуги; - регистрировать гостей в соответствии с паспортно-визовым режимом в гостинице; - производить расчёт с гостями; 	Дневник, отчёт по практике

2.2. Календарный график практики

Таблица 5

№ п/п	Тема практики	Кол-во календарных дней
1.	Ознакомление с предприятием. Изучение правила внутреннего распорядка в гостинице. Прохождение инструктажа по технике безопасности и пожаробезопасности. Изучение должностных обязанностей работников АХС.	1
2.	Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже. Оформление документов, регламентирующих работу номерного фонда.	1
3.	Ознакомление с технологическим оборудованием, инвентарём, инструментом и безопасное его использование во время работы. Демонстрация эксплуатации современных уборочных механизмов	1
4.	Ознакомление с моющими и дезинфицирующими средствами, используемыми в гостинице. Осуществление комплектации рабочей тележки горничной, в зависимости от вида уборочных работ.	1
5.	Овладение умениями и навыками по уборки мест общего пользования. Уборка санитарных узлов общего пользования.	1
6.	Выполнения ежедневной текущей уборки номера во время проживания гостя.	1
7.	Выполнение уборки номера после выезда гостя.	1
8.	Выполнения генеральной уборки номера.	1
9.	Выполнения уборки забронированных номеров. Выполнение промежуточной или экспресс – уборки. Демонстрация безопасного перемещения в гостевом номере во время уборки.	1
10.	Использование санитарно-гигиенических принадлежностей. Осуществление работ, связанных с оборотом постельного белья. Выполнение правил хранения ключей от номеров и других помещений.	1
11.	Знакомство с обязанностями старшей горничной. Изучение порядка составления графиков работы горничных.	1
12.	Изучение основных услуг предлагаемых на этаже, основной документации на этаже. Составление актов (порчи имущества, на забытые вещи).	1

13.	<i>Ознакомление с организацией работы службы приёма и размещения. Организация рабочего места. Прохождение инструктажа по технике безопасности на рабочем месте.</i>	1
14.	<i>Встреча и приём гостя. Оформление проживания российских граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP гостей.</i>	1
15.	<i>Организация приёма и размещения туристических групп. Особенности регистрации иностранных граждан.</i>	1
16.	<i>Ночной аудит. Организация хранения личных вещей.</i>	1
17.	<i>Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Использование электронных замковых систем. Работа с жалобами клиентов.</i>	1
18.	<i>Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя. Порядок расчёта оплаты за проживание. Составление отчёта по практике. Оформление дневника, характеристики. Сдача зачёта.</i>	1

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

3.1. Общие положения.

Общее руководство практикой осуществляет заведующий отделением зам. директора по ПРиТО

Ответственный за организацию практики утверждает общий план её проведения, обеспечивает контроль проведения со стороны руководителя практики Начинкиной О.А., организует и проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Практика осуществляется на основе **договоров** между образовательным учреждением и предприятиями, в соответствии с которыми последние предоставляют места для прохождения практики. В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики. Консультирование по выполнению заданий, контроль посещения мест учебной практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценок осуществляется руководителем практики от ОУ.

Перед началом практики проводится организационное собрание.

Посещение организационного собрания и консультаций по практике – обязательное условие её прохождения!

Организационное собрание проводится с целью ознакомления Вас с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

ВАЖНО!

С момента зачисления практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации!

3.2. Основные обязанности студента в период прохождения практики

При прохождении практики Вы **обязаны:**

- ✓ своевременно прибыть на место практики с предъявлением договора;
- ✓ соблюдать внутренний распорядок, соответствующий действующим нормам трудового законодательства;
- ✓ выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, действующие в данной организации (учреждении);
- ✓ подчиняться действующим на предприятии/или в организации, учреждении правилам;
- ✓ нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- ✓ полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по практике;
- ✓ ежедневно заполнять дневник практики;
- ✓ по окончании практики принести в техникум оформленный отчет, подготовленный в строгом соответствии с требованиями настоящих методических рекомендаций;
- ✓ сдать отчет по практике в установленные руководителем практики сроки.

3.3. Обязанности руководителя практики от ОУ:

- ✓ провести организационное собрание студентов перед началом практики;
- ✓ установить связь с куратором практики от организации, согласовать и уточнить с ним индивидуальный план практики, исходя из особенностей предприятия;
- ✓ обеспечить контроль своевременного начала практики, прибытия и нормативов работы студентов на предприятии/в организации;
- ✓ посетить предприятие/организацию, в котором студент проходит практику, встретиться с руководителями базовых организаций с целью обеспечения качества прохождения практики студентами;
- ✓ обеспечить контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;
- ✓ оказывать методическую помощь студентам при сборе материалов и выполнении отчетов;
- ✓ провести итоговый контроль отчета по практике в форме дифференцированного зачета с оценкой, которая выставляется руководителем практики на основании оценок со стороны куратора практики от предприятия, собеседования со студентом с учетом его личных наблюдений;
- ✓ вносить предложения по улучшению и совершенствованию проведения практики перед руководством ОУ.

3.4. Обязанности куратора практики от предприятия

Ответственность за организацию и проведение практики в соответствии с **договором об организации прохождения практики** возлагается на руководителя подразделения, в котором студенты проходят практику.

Куратор практики:

- ✓ знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;

- ✓ знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;
- ✓ предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;
- ✓ в случае необходимости вносит коррективы в содержание и процесс организации практики студентов;
- ✓ по окончании практики дает характеристику-отзыв о работе студента-практиканта;
- ✓ оценивает работу практиканта во время практики.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

4.1. Требования к содержанию отчета по практике

Отчет по учебной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя договор на прохождение практики; материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий по практике.

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями, изложенными в настоящих методических рекомендациях.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- ✓ Титульный лист с оценкой и подписью руководителя практики.
- ✓ Индивидуальное задание на практику. Внутренняя опись документов, находящихся в отчёте.
- ✓ Договор на практику (ксерокопия)
- ✓ Отзыв руководителя практики. Оценка уровня освоения общих компетенций.
- ✓ Содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов:
 - введение;
 - разделы основной части;
 - заключение;
 - список используемых источников;
 - приложения;
- ✓ Отчёт по индивидуальному заданию.
- ✓ Отчет о выполнении индивидуального задания по учебной практике.
- ✓ Аттестационный лист учебной практики. Сводная ведомость оценки сформированности профессиональных компетенций.
- ✓ Дневник учебной практики.

Во **введении** студент отражает актуальность своей деятельности, указывает цели и задачи практики. Рекомендуемый объем введения: 1-2 печатных страницы.

Первый раздел основной части содержит описание и анализ предприятия, на котором студент проходил учебную практику. Здесь дается краткий исторический очерк предприятия, указывается организационно-правовая форма, организационно-управленческая структура. В данном разделе анализируется комплекс услуг, предлагаемых гостиничным комплексом и даётся описание номерного фонда. Раздел по смысловому наполнению делится на несколько параграфов.

Второй раздел основной части содержит основную информацию по выполнению работ по профессии «Горничная» на данном предприятии.

Третий раздел основной части содержит основную информацию по выполнению работ по профессии «Портье» на данном предприятии.

Заключение содержит краткое описание работы, выполненной обучающимся в ходе учебной практики, а также выводы и предложения (рекомендации), к которым он пришел в результате ее прохождения. Выводы и предложения должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Рекомендуемый объем заключения: 1- 2 печатных страницы.

Список используемых источников должен содержать перечень литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов и материалов, использованных при выполнении работы по практике, а также адреса используемых в процессе работы интернет сайтов. Каждому источнику присваивается порядковый номер, и приводятся его выходные данные. Список используемых источников располагается в алфавитном порядке. Количество источников должно быть не менее 15.

Приложения. В этот раздел рекомендуется выносить справочные и аналитические материалы, связанные с процессом выполнения работ по учебной практике, которые способствуют пониманию излагаемого материала, но которые по тем или иным причинам (например, из-за большого объема) нецелесообразно включать в основную часть отчета. В этом случае в тексте делается сноска на соответствующее приложение.

4.2. Примерный перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- заполненные формы отчетности;
- инструкции, методики, описания алгоритмов и программ разработанных и/или проанализированных мероприятий;
- должностные инструкции;
- правила поведения персонала;
- стандарты обслуживания;
- стандарты проведения уборок;
- бланки, ведомости, анкеты, визитки;
- прайс-листы расценок за проживание;
- перечень платных дополнительных услуг;
- перечень медицинских услуг;
- рекламные буклеты;
- правила безопасности и пожаробезопасности;
- план эвакуации;
- фотографии на рабочем месте (10 шт.)

4.3 Расположение материалов в отчете

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

Таблица 6

№ п/п	Расположение материалов в отчете	Примечание
1.	Титульный лист отчёта.	Приложение 1.
2.	Индивидуальное задание на практику. Внутренняя опись документов, находящихся в отчёте.	Приложение 2. Куратор расписывается за каждый пункт о наличии документов в папке.
3.	Договор с предприятием/организацией на прохождение практики.	Выдается ответственным за организацию практики (заведующим отделением/ зам. директора по ПРиТО). (ксерокопия)
4.	Отзыв руководителя практики. Оценка уровня освоения общих компетенций	Приложение 3. Подписывается куратором от предприятия и заверяется печатью.
5.	Отчет по учебной практике	Пишется практикантом. Отчет является ответом на каждый пункт плана и сопровождается ссылками на приложения.
6.	Приложения	Приложения представляют собой материал, подтверждающий выполнение заданий на практике (копии созданных документов, фрагменты программ, таблиц, инструкций и др.). На приложении делаются ссылки в «Отчете о выполнении заданий по практике». Приложения имеют сквозную нумерацию. Номера страниц приложений допускается ставить вручную.
7.	Отчёт о выполнении индивидуального задания.	Приложение 4. Пишется практикантом. Отчет является ответом по индивидуальному заданию.
8.	Аттестационный лист учебной практики. Сводная ведомость оценки сформированности ПК.	Приложении 5. Заполняется, подписывается куратором от предприятия и заверяется печатью. Сводная ведомость оценки сформированности профессиональных компетенций является обязательной составной частью дневника по практике. Ведомость заполняется куратором практики от предприятия/организации по окончании практики. Отсутствие оценок в ведомости не позволит практиканту получить итоговую оценку по практике и тем самым он не будет допущен до квалификационного экзамена по ПМ.
9.	Дневник практики	Приложение 6. Заполняется ежедневно рукописным способом в соответствии с календарным планом (таблица 5). Оценки и подпись за каждый день практики ставит куратор от предприятия/учреждения. Подписывается куратором от предприятия и заверяется печатью.
10.	Благодарственное письмо в адрес ОУ и/или лично практиканта.	Выдается на предприятии/организации. Прикладывается к отчету при его наличии.

Уважаемый студент, обращаем Ваше внимание, что методические рекомендации в электронном виде размещены на электронной почте группы по адресу 303gruppa2015@mail.ru
Пароль: 303gruppa

Использование электронного варианта методических рекомендаций сэкономит Вам время и облегчит техническую сторону подготовки отчета по практике, т.к. содержит образцы и шаблоны различных разделов отчета.

4.4. Требования к оформлению текста отчета

1. Отчет пишется:

- от первого лица;
- оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
- поля документа: верхнее – 2, нижнее – 2, левое – 3, правое – 1;
- отступ первой строки – 1 см;
- размер шрифта - 14;
- межстрочный интервал - 1,5;
- расположение номера страниц - сверху по центру;
- нумерация страниц на первом листе (титulyном) не ставится;
- верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дата составления отчета.

2. Каждый отчет выполняется индивидуально.

3. Текст отчета должен занимать не менее 15 страниц.

**4. Содержание отчета формируется в скоросшивателе
(для этого отчёта используйте папку **белого цвета**)**

4.5. Порядок ведения дневника практики.

Во время прохождения практики обучающиеся ведут дневник, который является одним из основных документов практиканта. Обучающийся должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика (Таблица 5) прохождения практики. Оценки и подпись за каждый день практики ставит куратор от предприятия/учреждения.

По окончании практики дневник заверяется подписью руководителя и печатью предприятия.

4.6. Порядок составления характеристики - отзыва руководителя практики от предприятия.

Отзыв пишется руководителем практики от предприятия, на котором работал обучающийся и включает оценку работы студента по разным критериям, В отзыве указывается уровень выполненных им работ и их качество, Отзыв руководителя подписывается руководителем и ставится печать.

4.7. Порядок выполнения индивидуального задания.

Каждому студенту выдаётся индивидуальное задание. Задание включает в себя: описание, схема и фото гостиничного номера в соответствии с индивидуальной темой.
(Распечатка - 15 экз. + электронный вариант) (образец в приложении 8)

**Индивидуальные задания по УП. 05. Выполнение работ по профессии «Портье»
«Горничная»**

дата выдачи 14.05.2018 дата сдачи 28.06.2018

ФИО	Задание:
Абрегова Д.Г.	Европейская классификация номеров: Family studio
Акименко В.С.	Европейская классификация номеров Business
Ашурлаева Н.М.	Европейская классификация номеров: President
Герман Л.А.	Категория "Стандарт" Первая категория Двухместный однокомнатный номер
Гогueva Т.А.	Категория "Стандарт" Первая категория Одноместный однокомнатный номер
Горбачева М.Е.	Европейская классификация номеров Suite
Губарева А.В.	Высшая категория "Апартамент"
Джанибекова Е.З.	Высшая категория "Сюит"
Джанкезова А.Б.	Высшая категория "Люкс"
Ильина К.А.	Высшая категория "Джуниор сюит"
Коленкина Д.С.	Высшая категория "Студия"
Колесникова А.В.	Категория "Эконом" Третья категория
Колпакова А.А.	Категория "Эконом" Четвертая категория
Патрина Д.А.	Категория "Эконом" Пятая категория
Прач Л.И.	Виды гостиниц.
Проститова Т.А.	Европейская классификация номеров De luxe
Роева Ю.В.	Европейская классификация номеров: President
Ролич С.А.	Европейская классификация номеров Extra bed
Селезнева А.С.	Европейская классификация номеров Double twin
Сидорова Ф.	Классификация номеров. (таблица)
Хохлова Я.А.	Европейская классификация номеров Triple
Шабан С.М.	Европейская классификация номеров Single
Дополнительно (по желанию)	Junior suite (перевод) — полулюкс. джуниор сюит — это самый простой тип номеров из категории suite, ...
	Extra bed – номер с одной большой кроватью, предназначенной для семейной пары.
	Balcony – в номере имеется балкон.
	Connected rooms – означает, что есть смежные комнаты.
	Honeymoon room – номер для молодоженов.
	Family studio – двухкомнатный семейный номер.
	Duplex – подразумевается, что апартаменты состоят из двух этажей. Отлично подходят для большой компании или семьи с детьми.
	Studio – номер, где гостиная совмещена с кухней.
	Family room – обычно такой номер отличается большим размером, чем стандартный, он наиболее востребован среди семейных пар с детьми

Руководитель практики _____ О.А. Начинкина

4.8. Порядок защиты отчета по практике.

Для защиты отчета по практике обучающийся готовит электронную презентацию, выполненную средствами Microsoft Power Point (не менее 20-ти слайдов), содержащую основную информацию:

- о предприятии/учреждении;
- о прохождении студентом практики;
- фотографии, отображающие его личное участие в мероприятиях практики.

Защита практики осуществляется комиссией, назначенной заведующим отделением.

На основании отчета и защиты результатов практики комиссия решает вопрос об оценке прохождения учебной практики.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

5.1. Дифференцированный зачет.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а также по итогам выполнения заданий.

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого.

Максимальное количество баллов 70:

- до 30 баллов от руководителя практики на предприятии,
- до 30 баллов от руководителя практики техникума,
- до 10 баллов бонусных за правильное оформление, своевременную сдачу отчета, а также творческий подход.

В зачетной ведомости используется система перевода баллов в 5-ти балльную систему (дифференцированный зачет).

Перевод 70-балльных оценок в 5-балльную систему

Количество набранных баллов	Итоговая оценка по дифференцированному зачету
64 - 70	«Отлично»
57 - 63	«Хорошо»
50 – 56	«Удовлетворительно»
Менее 50	«Неудовлетворительно»

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве выполнения индивидуального задания, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
5 (пять) 64- 70 баллов	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
4 (четыре) 57-63 баллов	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
3 (три) 50-56 баллов	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратно. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
2 (неуд.) менее 50 баллов	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратно. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

5.2. Профессиональные компетенции.

По окончании учебной практики (по профилю специальности) общим руководителем практики и (или) непосредственным руководителем практики учреждения гостиничного сервиса составляются характеристика на каждого студента, которая учитывается при проведении экзамена (квалификационного) по соответствующему профессиональному модулю.

Оценка осуществляется дифференцированно по пятибалльной шкале:

Оценка в баллах	Критерии
«5»	компетенция освоена в максимальной степени
«4»	компетенция освоена хорошо
«3»	компетенция освоена на среднем уровне
«2»	компетенция освоена ниже среднего уровня
«1»	компетенция освоена слабо или практически отсутствует

5.3. Квалификационный экзамен.

Экзамен (квалификационный) является обязательной формой промежуточной аттестации и проводится в соответствии с положением о проведении аттестационных мероприятий по проверке сформированности компетенций (ОК) и (ПК) и готовности обучающихся к выполнению соответствующего вида профессиональной деятельности.

Условием допуска к экзамену (квалификационному) является успешное освоение обучающимися всех элементов профессионального модуля.

По итогам проверки квалификационной комиссией выносится однозначное решение: «вид профессиональной деятельности программы профессионального модуля **освоен/не освоен**».

В аттестационных мероприятиях по итогам учебной практик (по профилю специальности) могут принимать участие руководители практики от структурных подразделений организаций в которых студенты проходили учебную практику.

На основании заключений и характеристик квалификационной комиссии на студентов издается приказ о результатах аттестационных мероприятий по освоению профессиональных модулей.

По итогам аттестационных мероприятий по учебной практике по профессиональному модулю (ПМ.05.) **Выполнение работ по профессии 11695 Горничная 25627 Портье** материалы обобщаются и оформляются отчётом по практике.

Полученные сведения используются при планировании и организации производственного обучения студентов на следующий учебный год.

Результаты производственного обучения студентов при освоении профессионального модуля (ПМ.05.) **Выполнение работ по профессии 11695 Горничная 25627 Портье** отражаются в годовых отчетах ГБПОУ «Кисловодский государственный многопрофильный техникум», обсуждаются на заседаниях научно-методической комиссии специальных дисциплин туристско-рекреационного профиля, методическом и педагогическом совете техникума.

Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

**УП.05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная
25627 Портье**

Студентка _____

Группа 203

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Сроки прохождения практики

2 курс 4 семестр – 108 часов (3 недели по 36 часов)

с «21» мая 2018 г. по «08» июня 2018 г.

Объект практики _____

Руководитель практики от предприятия _____

Руководитель практики от техникума Начинкина Ольга Анатольевна

Оценка: _____ Подпись _____ О.А. Начинкина

Кисловодск, 2018 г.

Индивидуальное задание при прохождении учебной практики

Студентки _____

ТЕМА индивидуального задания:

Составить схему и распечатать (15 экземпляров)

Дата выдачи 14.05. 2018 года

Дата сдачи 08.06. 2018 года

«_____» _____ 2018 г.

Руководитель практики _____ Начинкина О. А.

ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ
документов, находящихся в отчете

№ п/п	Наименование документа	Стр.	Подпись
1.	Титульный лист отчёта.		
2.	Индивидуальное задание. Внутренняя опись документов.	2	
3.	Договор на практику (ксерокопия)	3	
4.	Отзыв руководителя. Оценка уровня освоения общих компетенций .	4	
5.	Аттестационный лист производственной практики. Сводная ведомость оценки сформированности профессиональных компетенций .	5	
6.	Дневник практики	6 - 7	
7.	Отчёт о выполнении индивидуального задания (вложить 15 экз. в файл)	8 (15)	
8.	Содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов: • введение; • разделы основной части; • заключение; • список используемых источников;	9 -	
9.	Приложения		
	№ 1 Фото на рабочем месте 10 шт.		
	№ 2		
	№ 3		
	№ 4		
	№ 5		
	№ 6		
	№ 7		
	№ 8		
	№ 9		
	№ 10		

«_____» _____ 2018 год Подпись руководителя _____ Начинкина О.А.

Отзыв руководителя учебной практики

Студентка _____
 Сроки прохождения практики с «21» мая 2018 г. по «08» июня 2018 г.

1. Мотивация студента(ки) – интерес к данному конкретному виду практики и его соответствие желанию студента, интерес к работе данного конкретного гостиничного предприятия

Высокий уровень ☐

Выше среднего уровня ☐

Средний уровень ☐

2. Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества

Высокий уровень ☐

Выше среднего уровня ☐

Средний уровень ☐

3. Качественный уровень и степень подготовленности к самостоятельному выполнению отдельных заданий.

Высокий уровень ☐

Выше среднего уровня ☐

Средний уровень ☐

4. Принятие решений в стандартных ситуациях и ответственность за них

Высокий уровень ☐

Выше среднего уровня ☐

Средний уровень ☐

5. Дисциплинированность и деловые качества

Высокий уровень ☐

Выше среднего уровня ☐

Средний уровень ☐

6. Сформированность профессиональных умений в соответствии с профессиональными компетенциями

Высокий уровень ☐

Выше среднего уровня ☐

Средний уровень ☐

Оценка уровня освоения общих компетенций

Наименование общих компетенций	Уровень освоения
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	
Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности	

*Оценивание осуществляется по пятибалльной системе. В случае неявки студента на практику используется оценка 0.

Общая оценка за учебную практику _____

Руководитель практики от техникума _____ Начинкина О.А.

Руководитель практики от организации _____

МП

«08 » июня 2018 г

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Ф.И.О. _____

Обучающийся(яся) на 2 курсе по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю

(ПМ.05) Выполнение работ по профессии 11695 Горничная 25627 Портье

В объеме 108 часов с «21 » мая 2018 г. по «08 » июня 2018 г.

Виды и качество выполненных работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время практики	Затраченное время час.	Качество выполнения работ
Выполнение работ по профессии Горничная	72	
Выполнение работ по профессии Портье	36	
Всего:	108	

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Название ПК	Основные показатели оценки результата (ПК)	Оценка зач/ не зач.
ПК 5.1 Готовность применять знания организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.	- демонстрация навыков применения нормативно правовых актов РФ и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти; - демонстрация знаний классификации гостиниц и номеров;	
ПК 5.2 Готовность к осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.	- демонстрация навыков осуществления процесса по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг. - демонстрация навыков обслуживания VIP гостей; - демонстрация навыков регистрации, размещения и расчёта с гостями; - демонстрация навыков соблюдения паспортно-визового режима в гостинице;	
ПК 5.3 Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.	— демонстрация навыков пользования необходимым инвентарем и бытовой техникой; — демонстрация навыков ухода за мебелью из различных материалов и предметами интерьера; - демонстрация навыков уборки жилых номеров; — демонстрация навыков замены постельного и банного белья;	
ПК 5.4 Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.	- соблюдает правила поведения персонала; - выполняет требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы; - соблюдает этику профессионального делового общения;	
ПК 5.5 Вести учетно-отчетную документацию.	- демонстрация навыков оформления и ведения эксплуатационной документации; - демонстрация навыков регистрации гостей в соответствии с паспортно-визовым режимом в гостинице; - демонстрация навыков расчёта с гостями;	

Руководитель практики от предприятия _____

Руководитель практики от техникума _____ Начинкина О.А.

М.П.

«08» июня 2018 г.

Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

ДНЕВНИК УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная
25627 Портье

Студентки _____ -

Группа 203

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Сроки прохождения практики

2 курс 4 семестр – 108 часов (3 недели по 36 часов)

с «21» мая 2018 г. по «08» июня 2018 г.

Объект практики _____

Руководитель практики от техникума Начинкина Ольга Анатольевна

Руководитель практики от организации

ФИО

должность

М.П.

Кисловодск, 2018 г.

Дата	Краткое описание выполненной работы	время	оценка	подпись
21.05	<p><i>Ознакомление с предприятием. Изучение правила внутреннего распорядка в гостинице. Прохождение инструктажа по технике безопасности и пожаробезопасности.</i></p> <p>Подпись студента о прохождении инструктажа _____</p>	7		
22.05		7		
23.05		6		
24.05		6		
25.05		6		
26.05		6		
28.05		7		
29.05		7		
30.05		6		

31.05		6		
01.06		6		
02.06		2		
		4		
04.06		7		
05.06		7		
06.05		6		
07.06		6		
08.06	<i>Формирование отчёта по практике. Оформление дневника. Сдача зачёта.</i>	6		

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики на предприятии: _____
подпись
ФИО

Руководитель практики от техникума _____ Начинкина О.А.

М.П.

08.06.2018 г.

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ

Тема индивидуального задания: **Номер пятой категории**

Пятая категория

Номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без сантехнического оборудования (туалеты и ванные комнаты, душевые общего пользования), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования. Для хостела допускается площадь номера из расчета не менее 4 м² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).

2 корпус (14+12 человек)

№ 2.1.1	№ 2.1.2	№ 2.1.3	№ 2.2	№ 2.3.1	№ 2.3.2	№ 2.3.3
2 кровати + 2сп диван	2 кровати санузел	2сп кровать + 2сп диван	2 кровати + 2сп диван	2сп кровать + 2сп диван	2сп кровать санузел	2сп кровать + 2сп диван
Холл санузел		Холл санузел	Холл санузел	Холл санузел		Холл санузел



Задание распечатано в 15 экз.

Дата сдачи «___» _____ 2018 г.

Оценка _____

Подпись руководителя практики _____ Начинкина О.А.

Памятка для студентов

ПАПКА электронного материала содержит: отчет; презентацию; фото; приложения.

08.06.2018 Зачет по практике. 09.06.2018 Квалификационный экзаменНа листах где стоит - **М.П.** (место печати) - поставить печать и подпись руководителя от предприятия**Календарный график практики** *дневник практики заполняется (от руки) в соответствии с календарным графиком*

№	Тема практики	дней
1.	Ознакомление с предприятием. Изучение правила внутреннего распорядка в гостинице. Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____	1
2.	Выполнение работ по профессии Горничная. Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже. Оформление документов, регламентирующих работу номерного фонда.	1
3.	Ознакомление с технологическим оборудованием, инвентарём, инструментом и безопасное его использование во время работы. Демонстрация эксплуатации современных уборочных механизмов	1
4.	Ознакомление с моющими и дезинфицирующими средствами, используемыми в гостинице. Осуществление комплектации рабочей тележки горничной, в зависимости от вида уборочных работ.	1
5.	Овладение умениями и навыками по уборки мест общего пользования. Уборка санитарных узлов общего пользования.	1
6.	Выполнения ежедневной текущей уборки номера во время проживания гостя.	1
7.	Выполнение уборки номера после выезда гостя.	1
8.	Выполнения генеральной уборки номера.	1
9.	Выполнения уборки забронированных номеров. Выполнение промежуточной или экспресс – уборки. Демонстрация безопасного перемещения в гостевом номере во время уборки.	1
10	Использование санитарно-гигиенических принадлежностей. Осуществление работ, связанных с оборотом постельного белья. Выполнение правил хранения ключей от номеров и других помещений.	1
11	Знакомство с обязанностями старшей горничной. Изучение порядка составления графиков работы горничных.	1
12	Изучение основных услуг предлагаемых на этаже, основной документации на этаже. Составление актов (порчи имущества, на забытые вещи). Выполнение работ по профессии ПОРТЬЕ. Ознакомление с организацией работы службы приёма и размещения. Организация рабочего места. Прохождение инструктажа по технике безопасности на рабочем месте.	1
13	Встреча и приём гостя. Оформление проживания российских граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP гостей.	1
14	Организация приёма и размещения туристических групп. Особенности регистрации иностранных граждан.	1
15	Ночной аудит. Организация хранения личных вещей. Системы контроля доступа в помещения гостиницы.	1
16	Использование электронных замковых систем. Работа с жалобами клиентов. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя. Порядок расчёта оплаты за проживание.	1
17	Составление отчёта по практике. Оформление дневника, характеристики. Сдача зачёта.	1

Примерный образец содержания отчёта**Содержание**

Введение	11
1. Номерной фонд санатория (гостиницы) (название)	✓
2. Выполнение работ по профессии «Горничная»	
2.1 Организация и планирование работы службы горничных	✓
2.2 Виды уборок	✓
2.3 Технология уборки номеров	✓
2.4 Чистящие моющие средства	✓
2.5 Оборудование для уборки.	✓
2.6 Комплектация тележки горничной	✓
2.7 Внешний вид.	✓
2.8 Правила безопасности для горничной.	✓
3. Выполнение работ по профессии «Портъё»	
3.1 Должностные обязанности портъё	✓
3.2 Процедура заселения (check in)	✓
3.3 Оказание дополнительных услуг гостям	✓
3.4 Процедура выселения (check out)	✓
3.5 Правила и стандарты общения персонала с клиентами	✓
Заключение	
Список используемых источников	
Приложения (не менее 10)	

Примерный перечень документов,**прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике:**

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- заполненные формы отчетности;
- инструкции, методики, описания алгоритмов и программ разработанных и/или проанализированных мероприятий;
- должностные инструкции;
- правила поведения персонала;
- стандарты обслуживания;
- стандарты проведения уборок;
- бланки, ведомости, анкеты, визитки;
- прайс-листы расценок за проживание;
- перечень платных дополнительных услуг;
- перечень медицинских услуг;
- рекламные буклеты;
- правила безопасности и пожаробезопасности;
- план эвакуации;
- фотографии на рабочем месте (10 шт.)

Образец выполнения индивидуального задания

Пятая категория

Номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без сантехнического оборудования (туалеты и ванные комнаты, душевые общего пользования), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования. Для хостела допускается площадь номера из расчета не менее 4 м² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).

2 корпус (14+12 человек)

№ 2.1.1	№ 2.1.2	№ 2.1.3	№ 2.2	№ 2.3.1	№ 2.3.2	№ 2.3.3
2 кровати + 2сп диван	2 кровати санузел	2сп кровать + 2сп диван	2 кровати + 2сп диван	2сп кровать + 2сп диван	2сп кровать санузел	2сп кровать + 2сп диван
Холл санузел		Холл санузел	Холл санузел	Холл санузел		Холл санузел



При классификации гостиниц устанавливаются следующие категории номеров:

Наименование категории номеров	Требования к средству размещения
Высшая категория	
"сьюит"	номер в гостинице площадью не менее 75 м ² (без учета площади санузлов, лоджии, балкона), состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с широкой двуспальной кроватью (размером 200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"апартамент"	номер в гостинице площадью не менее 40 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с широкой двуспальной кроватью (размером 200 х 200 см), с мини-кухней (панель электроплиты, вытяжка, микроволновая печь, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)
"люкс"	номер в гостинице площадью не менее 35 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек
"джуниор сьюит"	однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
"студия"	однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 м ² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты, вытяжка, микроволновая печь, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)
Категория "Стандарт"	
Первая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек (минимальная площадь см. приложение 1)
Категория "Эконом"	
Вторая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух-трех номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек (минимальная площадь см. приложение 1)
Третья категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух-трех номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Четвертая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования. Для хостела допускается площадь номера из расчета не менее 4 м ² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).
Пятая категория	номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без сантехнического оборудования (туалеты и ванны общие пользования), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования. Для хостела допускается площадь номера из расчета не менее 4 м ² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).

Европейская классификация номеров:

Extra bed – номер с одной большой кроватью, предназначенной для семейной пары.

Double twin – номер, имеющий две кровати.

Triple – номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок.

Single – номер таких же размеров, как и double twin, но с одной кроватью.

Unior suite – двухместный однокомнатный номер, имеющий улучшенную планировку.

De luxe – такой же номер, но с более дорогой обстановкой.

Suite – номер, который имеет гостиную и спальню с дорогой мебелью и оборудованием.

Business – просторный номер, оснащенный компьютером и факсом, необходимыми для работы бизнесмена.

Family studio – семейный номер, имеющий две смежные комнаты.

President – это самые дорогие номера в гостинице, так как они имеют несколько спален, рабочий кабинет и, как правило, два или три туалета.

Категории номеров в гостинице по размеру и составу

- **Apartment** – апартаменты. По своей сути это квартира с несколькими комнатами и кухней.
- **Balcony** – в номере имеется балкон.
- **Connected rooms** – означает, что есть смежные комнаты.
- **Business** – номера, предназначенные для работы. Здесь есть офисная техника и Интернет.
- **BDR, BDRM (bedroom)** – в номере есть спальня.
- **De luxe** – номер с более шикарным интерьером, обычно состоящий из нескольких комнат.
- **Duplex** – подразумевается, что апартаменты состоят из двух этажей. Отлично подходят для большой компании или семьи с детьми.
- **Family room** – обычно такой номер отличается большим размером, чем стандартный, он наиболее востребован среди семейных пар с детьми.
- **Family studio** – двухкомнатный семейный номер.
- **Honeymoon room** – номер для молодоженов.
- **President** – наиболее шикарные апартаменты пансионата. Президентские апартаменты состоят из нескольких комнат, гостиной, кабинета, здесь минимум два санузла.
- **STD (standard)** – однокомнатный номер, чаще всего с прихожей, санузлом и балконом.
- **Studio** – номер, где гостиная совмещена с кухней.
- **Superior** – улучшенный номер, который отличается метражом. Тип номера superior имеет те же основные признаки, что и стандарт, но в нём более качественная отделка, дизайн, он может быть обставлен более изысканной мебелью и современной техникой. Вид из окна открывается обычно на море, сад или другие привлекательные объекты.

Виды гостиниц

Гостиницы подразделяются на следующие виды:

- 1. Отель (гостиница)** - вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом более 15 номеров и обязательным предоставлением завтрака. В данный вид гостиниц также входят: гостиницы, находящиеся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения; гостиницы, находящиеся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия и курортные гостиницы, расположенные на спа - курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например, морской или минеральной воды), в том числе для предоставления на их основе процедур.
- 2. Мини-отель (мини-гостиница)** - вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом - от 3 до 15 номеров включительно и обязательным предоставлением завтрака. В данный вид гостиниц также входят: гостиницы, находящиеся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения; гостиницы, находящиеся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия и курортные гостиницы, расположенные на спа-курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например, морской или минеральной воды), в том числе для предоставления на их основе процедур.
- 3. Апарта-отель** - вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом.
- 4. Мотель** - вид придорожных гостиниц с автостоянкой и комплексом услуг для путешествующих на автотранспорте туристов.
- 5. Дом отдыха** - вид гостиниц, расположенных преимущественно в рекреационных и курортных зонах, загородных территориях, находящихся в отдельно стоящем здании (в нескольких зданиях на одной территории) с прилегающей территорией (парковой/лесопарковой зоной) для отдыха проживающих, наличием сооружений для развлечения и фитнеса на открытом воздухе и в закрытых помещениях, с номерным фондом более 15 номеров, обязательным предоставлением услуг питания, отдыха и оздоровительных услуг. В данный вид гостиниц также входят: пансионаты, загородные отели (загородные гостиницы), парк-отели.
- 6. Туристская база** - вид гостиниц, расположенных преимущественно в местах, обеспечивающих возможности для активного и спортивного отдыха (лес, река, горы, водоемы и т.п.), находящихся в отдельно стоящем здании (в нескольких зданиях на одной территории), с номерным фондом - более 15 номеров, обязательным предоставлением возможности (при отсутствии услуги питания) самостоятельного приготовления пищи туристами (наличие кухонного оборудования) и места для самостоятельной стирки и сушки одежды туристами (при отсутствии услуг прачечной).
- 7. Гостевой дом** - вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании (в нескольких зданиях на одной территории), как правило с озеленённым земельным участком для отдыха проживающих, номерным фондом - от 3 до 50 номеров включительно, с обязательным предоставлением возможности (при отсутствии услуги питания) самостоятельного приготовления пищи туристами (наличие кухонного оборудования) и места для самостоятельной стирки и сушки одежды туристами (при отсутствии услуг прачечной). В данный вид гостиниц входят: дома охотника, дома рыбака, сельские гостевые дома, шале, бунгало, виллы.
- 8. Квартирный отель** - вид гостиниц, расположенных преимущественно в исторических центрах городов или иных привлекательных для туристов местах, находящихся в части жилого здания, с обязательным предоставлением возможности самостоятельного приготовления пищи туристами (наличие кухонного оборудования). В данном виде гостиниц для заселения может предоставляться только номер целиком. Заселение по местам в номере не допускается.
- 9. Сервисные апартаменты** - вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании, в части здания с отдельным входом (административно-деловых центрах, торговых центрах (комплексах)) номерной фонд которых состоит из номеров с кухонным оборудованием и подготовленных для самостоятельного проживания туристов. В данном виде гостиниц для заселения может предоставляться только номер целиком. Заселение по местам в номере не допускается.
- 10. Акватель** - вид гостиниц, находящихся в стационарных плавучих транспортных средствах, изъятых из эксплуатации;
- 11. Хостел** - вид эконом-гостиниц, с площадью номера из расчета не менее 4 м² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см), с обязательным условием не более 12 мест в одном номере, санитарными объектами, как правило, за пределами номера.

Unior suite – двухместный однокомнатный номер, имеющий улучшенную планировку.

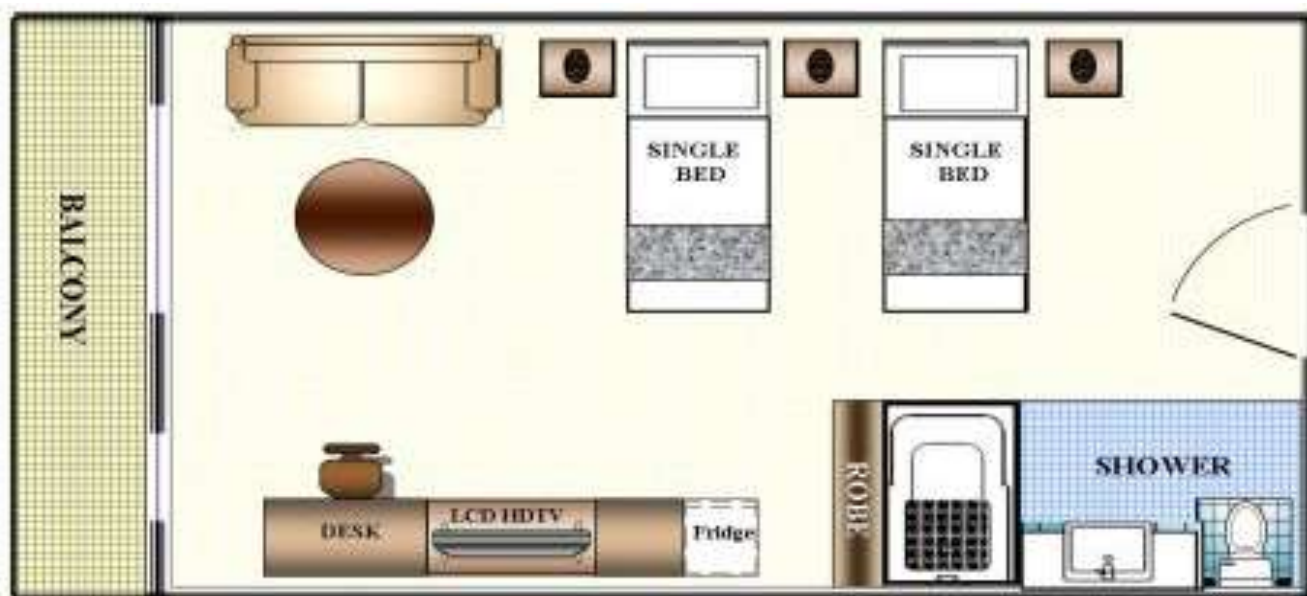
Junior suite (перевод) — полулюкс. Джуниор сьют — это самый простой тип номеров из категории suite, ...

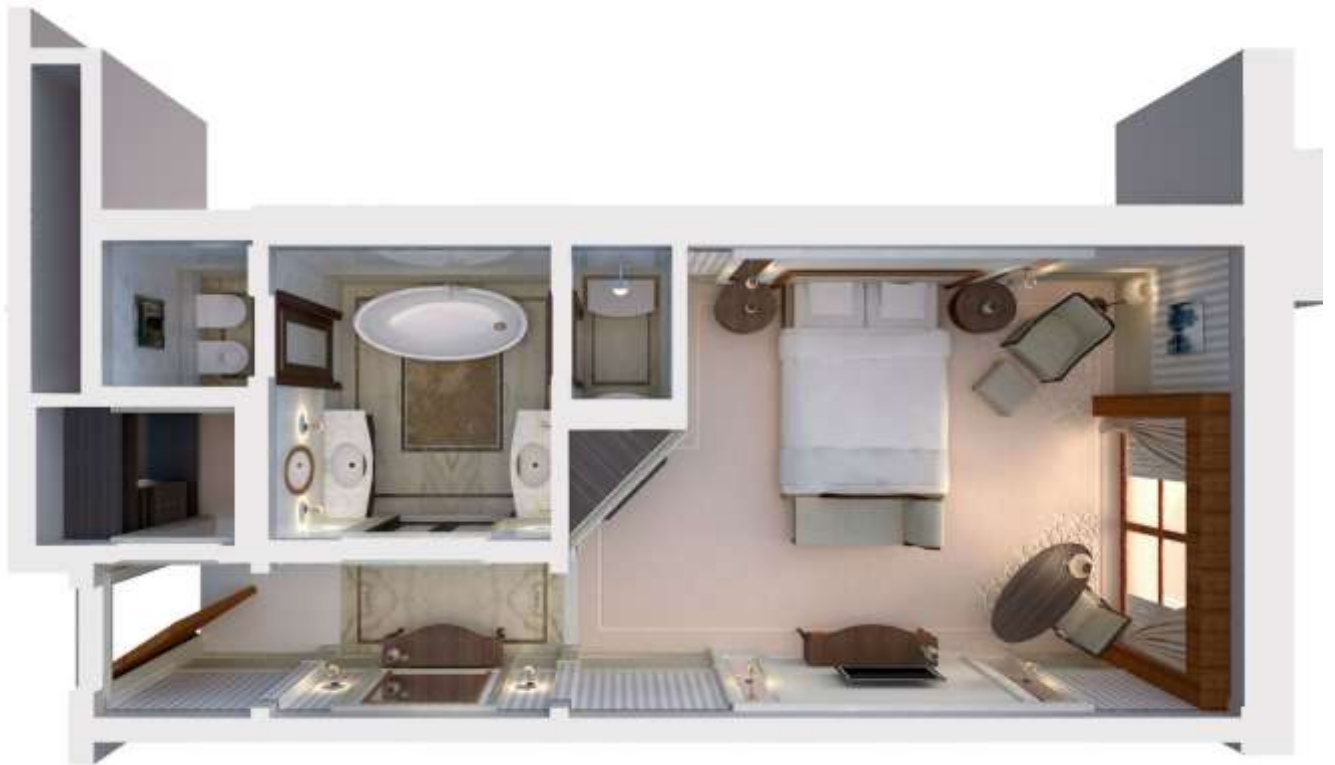

PAPILLON
ZEUGMA
RELAXURY



JUNIOR SUITE

Double twin – номер, имеющий две кровати





Deluxe Room

Maximum occupancy:

3A(Adults)/ 2A(Adults)+1C(Child)/

1A(Adult)+2C(Children)*

*Additional charge is applicable for the 3rd (third) person

*The 1st floor is top level while the 8th floor is the hotel's ground floor.



1 корпус (14+3 человек)

№ 1.1.1	№ 1.1.2	№ 1.1.3	№ 1.3.1	№ 1.3.2	№ 1.3.3
2 кровати+1	2 кровати+1	2сп кровать+1	2сп кровать	2 кровати	2 кровати
Туалет	Туалет	Туалет	Санузел	Санузел	Санузел
Ванная	Холл	1 кровать	1 кровать	Холл	



