

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«КИСЛОВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ТЕХНИКУМ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРОХОЖДЕНИЮ**

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

По специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»



рассмотрено на заседании методической комиссией
преподавателей общепрофессионального и
профессионального циклов по специальностям
«Гостиничный сервис» и «Туризм» ГБПОУ КГМТ

Протокол № 5 от «17» января 2021 г.

Председатель  Начинкина О.А.

Кисловодск, 2021 год

Методические рекомендации по организации и прохождению производственной
Методические указания по прохождению производственной практики разработаны
на основе Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования **43.02.11 Гостиничный
сервис**, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и
туризм

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное
учреждение среднего профессионального образования «Кисловодский
государственный многопрофильный техникум»

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

Рекомендовано методической комиссией преподавателей общепрофессионального и
профессионального циклов по специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм»
государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 5 от 17.01.2021 г

Методические рекомендации по организации и прохождению
производственной практики являются частью учебно-методического комплекса
(УМК) ПМ 03 «Обслуживание гостей в процессе проживания»

Методические рекомендации определяют цели и задачи, конкретное
содержание, особенности организации и порядок прохождения производственной
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>	
1.1 Формирование профессиональных компетенций (ПК)	7
1.2. Формирование общих компетенций (ОК)	9
2. <u>Содержание практики</u>	
2.1. Задания на практику	10
2.2. Календарный график	11
3. <u>Организация и руководство практикой</u>	
3.1. Общие положения.	13
3.2. Основные обязанности студента в период прохождения практики	14
3.3. Обязанности руководителя практики от ОУ:	14
3.4. Обязанности куратора практики от предприятия	15
4. <u>Требования к оформлению отчета</u>	
4.1. Требования к содержанию отчета по практике	15
4.2. Примерный перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике	16
4.3 Расположение материалов в отчете	16
4.4. Требования к оформлению текста отчета	17
4.5. Порядок ведения дневника практики	18
4.6. Порядок составления характеристики - отзыва руководителя практики от предприятия	18
4.7. Порядок защиты отчета по практике.	18

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Отчёт по производственной практике (титульный лист отчёта)	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Личная карточка инструктажа по безопасным методам работы и противопожарной безопасности	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Рабочий график (план) проведения практики	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Индивидуальное задание на практику	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Дневник практики	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Аттестационный лист по производственной практике	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Характеристика	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 Список рекомендуемых источников	

Уважаемый студент!

Производственная практика (ПП.03) является составной частью профессионального модуля

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

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.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
- рабочей программой ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
- 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 «Крым»
 - филиал ПАО «РКК «Энергия» - Санаторий «Крепость»
- настоящими методическими указаниями.

По профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» учебным планом предусмотрена **производственная практика**.

Производственная 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.

Производственная практика по профилю специальности направлена на

формирование у Вас общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности

«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

В рамках производственной 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 производственной 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 производственной 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

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

Таблица 1

тема	Дата проведения	часы	Место проведения
ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	Устанавливается в соответствии с графиком практики	144	Предприятие/организация в соответствии с договором
Дифференцированный зачёт	Устанавливается в соответствии с графиком практики	6	Техникум аудитория № 4 время начала 8-30
Квалификационный экзамен по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	Устанавливается в соответствии с графиком практики	6	Техникум аудитория № 4 время начала 8-30

Желаем Вам успехов!

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

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

и имеет важное значение при формировании вида профессиональной деятельности

«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Цели практики:

Получение практического опыта:

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

1.1 Формирование профессиональных компетенций (ПК)

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Формирование профессиональных компетенций (ПК)

Таблица 2

Название ПК	Основные показатели оценки результата	Результат должен найти отражение
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	Дневник, отчёт по практике, характеристика
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	Дневник, отчёт по практике, характеристика

Практика может быть организована в:

- гостиницах;
- 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 применения 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 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

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 1.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	<ul style="list-style-type: none">- организовывать и контролировать работу персонала хозяйственной службы;- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг;- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	Дневник, отчёт по практике
ПК 1.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	<ul style="list-style-type: none">- предоставлять услуги питания в номерах;- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.	Дневник, отчёт по практике
ПК 1.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	<ul style="list-style-type: none">- оформлять и вести документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы.	Дневник, отчёт по практике

	<ul style="list-style-type: none"> - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; -составлять акты на списание инвентаря и оборудование; - обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарём и оборудованием. 	
ПК 1.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать хранение ценностей проживающих; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. 	Дневник, отчёт по практике

2.2. Календарный график (Содержание программы практики)

Таблица 5

№ п/п	Тема практики	Кол-во календарн ых 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.	Особенности обслуживания room-service. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд. Персонал службы room service. Приём и выполнение заказов на обслуживание гостей в номерах питанием. Сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.	1
3.	Изучение правил сервировки столов, приемов подачи блюд и напитков. Работа по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). Комплектация сервировочной тележки room-service, производить сервировку столов.	1
4.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). Уборка грязной посуды из номера.	1
5.	Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.	1
6.	Выполнение обязанности младшего обслуживающего персонала службы эксплуатации номерного фонда, приема и размещения. Правила предоставления услуг в гостинице. Дополнительные (платные) услуги.	1
7.	Приём заказов на предоставление платных услуг. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих	1
8.	Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих	1

9.	Работа портье. Изучение правила обращения с магнитными ключами.	1
10.	Организация выезда проживающих. Заполнение актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	1
11.	Занесение сведений об освободившихся номерах в компьютер. Изучение правил и заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	1
12.	Поэтажная служба. Контроль за готовностью номеров к заселению. Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	1
13.	Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы средств. Комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль чистящих средств. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей. Характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль гостевых средств.	1
14.	Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	1
15.	Уборка гостевых номеров, типы уборки. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями. Особенности уборки различных напольных покрытий в гостинице.	1
16.	Уборка гостиничных и вспомогательных помещений. Проведение экспресс-уборки. Технология эксплуатации мебели.	1
17.	Проведение промежуточной уборки. Проведение уборки после выезда гостя. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	1
18.	Проведение генеральной уборки. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий. Требования правил безопасности. Особенности ухода за стеновыми покрытиями. Особенности ухода за потолочными покрытиями.	1
19.	Проверка наличия и сохранности предметов оборудования и оснащение номеров. Изучение правил по расстановке мебели. Анализ инвентаря гостиницы.	1
20.	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.	1
21.	Изучить правила проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнить инвентаризационные ведомости	1
22.	Оформление рабочей документацией. Участие в инвентаризации материального имущества	1
23.	Уборочные работы. Мусор. Санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила. Санитарное содержание номеров.	1
24.	Составление отчёта по практике. Оформление дневника, характеристики. Сдача зачёта.	1

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

3.1. Общие положения.

Общее руководство практикой осуществляет заведующий отделением, зам. директора по УПР

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 производственной 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 путевки;
- 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 производственной 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;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение;
- список используемых источников;
- приложения.

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 производственную практику. Здесь дается краткий исторический очерк компании, указывается организационно-правовая форма, организационно-управленческая структура. В данном разделе анализируется комплекс услуг, предлагаемых гостиничным комплексом, рассматривается процесс организации и определяется сфера деятельности обучающегося - практиканта. Раздел по смысловому наполнению делится на несколько параграфов.

Второй раздел основной части содержит исчерпывающий ответ в соответствии с индивидуальным заданием на практику.

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.

Приложение. 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 (5-6 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.	Отчёт по производственной практике. (титульный лист отчёта)	ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
2.	Личная карточка инструктажа по безопасным методам работы и противопожарной безопасности	ПРИЛОЖЕНИЕ 2.
3.	Рабочий график (план) проведения практики	ПРИЛОЖЕНИЕ 3
4.	Индивидуальное задание на практику	ПРИЛОЖЕНИЕ 4
5.	Дневник практики	ПРИЛОЖЕНИЕ 5
6.	Аттестационный лист по производственной практике	ПРИЛОЖЕНИЕ 6
7.	Характеристика	ПРИЛОЖЕНИЕ 7
8.	Отчет по практике	Пишется практикантом. Отчет является ответом

№ п/п	Расположение материалов в отчете	Примечание
	Содержание (с указанием страниц начала разделов и подразделов) введение; разделы основной части; заключение.	на каждый пункт плана и сопровождается ссылками на приложения.
9.	Список используемых источников	ПРИЛОЖЕНИЕ 8 рекомендуемые источники
10.	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.
11.	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 сервере техникума по адресу kgmt.ru. 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 - внизу по центру;
- нумерация страниц с 1 по 10 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 папку.

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

Характеристика заполняется руководителем практики от предприятия, на котором работал обучающийся и включает оценку работы студента по разным критериям. Оценка уровня освоения общих компетенций осуществляется по пятибалльной системе.

В случае неявки студента на практику используется оценка 0.

Характеристика подписывается руководителем и ставится печать.

4.7. 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 производственной практики.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики
от профильной организации

Директор _____ / _____ /

«03» марта 2021 г

м.п.

ОТЧЁТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. обучающегося: _____

Группа **303**

Направление подготовки / специальность **43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер**

Вид практики **ПП.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

Место прохождения практики _____

Период прохождения практики с **06.03.2021** по **03.04.2021**

Руководитель практики от техникума:

Преподаватель Начинкина Ольга Анатольевна _____ «03» апреля 2021 г

Руководитель практики от профильной организации

Директор _____ / _____ / «03» апреля 2021 г
(подпись)

**ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ИНСТРУКТАЖА ПО БЕЗОПАСНЫМ МЕТОДАМ РАБОТЫ И
ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

I. Вводный инструктаж

<p>Провёл руководитель практики от техникума</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: right;">_____</div> <div style="text-align: left;"> <u>Начинкина О.А.</u> <i>И.О. Фамилия</i> </div> </div> <p>подпись</p> <p>05 марта 2021 г.</p>	<p>Инструктаж получил(а) и усвоил(а)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: right;">_____</div> <div style="text-align: left;">_____</div> </div> <p>подпись И.О. Фамилия</p> <p><u>05</u> марта 2020 г.</p>
---	--

II. Первичный инструктаж на рабочем месте

<p>Провёл руководитель практики от профильной организации (или инженер по ТБ)</p> <p>_____</p> <p><i>подпись</i> <i>И.О. Фамилия</i></p> <p><u>06</u> марта 2021 г.</p>	<p>Инструктаж получил(а) и усвоил(а)</p> <p>_____</p> <p><i>И.О. Фамилия</i> <i>подпись</i></p> <p><u>06</u> марта 2021 г.</p>
--	---

III. Разрешение на допуск к работе

Разрешено допустить к самостоятельной работе

«06» марта 2021г.

Руководитель практики
от профильной организации

И.О. Фамилия

ПОДПИСЬ _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики
от профильной организации

Директор

_____/_____/_____

«05» марта 2021 г

м.п.

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Общие сведения

ФИО обучающегося			
Курс		3 курс	
Направление подготовки специальность		43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер	
Группа		303	
Вид практики		ПП.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	
Место прохождения практики			
Период прохождения практики		с 06.03.2021 по 03.04.2021	
Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации)		Договор № _____ от 05.03.2021 г.	
Планируемые работы			
№ п/п	Содержание работы	Срок выполнения	Отметка о выполнении

1.	Оформление документов по прохождению практики	до начала практики	
2.	Проведение медицинских осмотров (обследований) в случае выполнения обучающимся работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования) в соответствии с законодательством РФ	до начала практики	
3.	Вводный инструктаж по правилам охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, оформление временных пропусков для прохода в профильную организацию (при необходимости).	в первый день практики	
4.	Выполнение индивидуального задания практики	в период практики	
5.	Консультации руководителя(-ей) практики о ходе выполнения заданий, оформлении и содержании отчета, по производственным вопросам	в период практики	
6.	Подготовка отчета по практике	за два дня до промежуточной аттестации	
7.	Проверка отчета по практике, оформление характеристики руководителя(-ей) практики	за два дня до промежуточной аттестации	
8.	Промежуточная аттестация по практике	в последний день практики	

Рабочий график (план) составил:

руководитель практики от техникума

Начинкина Ольга Анатольевна _____ «05» марта 2021 г

Согласовано:

руководитель практики от профильной организации

Директор _____ / _____ /
(подпись)

С рабочим графиком (планом) ознакомлен:

обучающийся _____ / _____ / «05» марта 2021 г
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики
от профильной организации

Директор _____ / _____ /

«05» марта 2021 г

М.П.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

ФИО обучающегося	
Курс	3 курс
Направление подготовки / специальность	43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер
Группа	303
Вид практики	ПП.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
Место прохождения практики	
Период прохождения практики	с 06.03.2021 по 03.04.2021
Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации)	Договор № _____ от 05.03.2021 г.

Содержание индивидуального задания

ПК	Виды работ, обязательных для выполнения	Кол-во часов	Период выполнения
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	72	06.03 - 20.03.2021

ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service)	24	22.03 - 25.03.2021
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	24	26.03 - 30.03.2021
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	24	31.03 - 3 0.04.2021

Задание на практику составил: руководитель практики от техникума

Начинкина Ольга Анатольевна _____ «05» марта 2021 г

Согласовано: руководитель практики от профильной организации

Директор _____ / _____ / «05» марта 2021 г
(подпись)

Задание на практику получила: обучающаяся _____ / _____ / «05» марта 2021 г
(подпись)

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Общие сведения

ФИО обучающегося	
Курс	3 курс
Направление подготовки/специальность	43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер
Группа	303
Вид практики	ПП.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
Способ проведения практики	стационарная
Форма проведения практики	дискретная
Место прохождения практики	
Период прохождения практики	с 06.03.2021 по 03.04.2021
Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации)	Договор № _____ от 05.03.2021 г.

Учет выполняемой работы

Дата	Виды работ, выполняемых практикантом	Кол-во часов	Оценка деятельности практиканта (5,4,3,2)	Подпись наставника
06.03.21		6		
09.03.21		6		
10.03.21		6		
11.03.21		6		
12.03.21		6		

13.03.21		6		
15.03.21		6		
16.03.21		6		
17.03.21		6		
18.03.21		6		
19.03.21		6		
20.03.21		6		
22.03.21		6		
23.03.21		6		
24.03.21		6		
25.03.21		6		
26.03.21		6		
27.03.21		6		
29.03.21		6		
30.03.21		6		
31.03.21		6		
01.04.20		6		
02.04.20		6		
03.04.20		6		
	ИТОГО:	144		

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Фамилия, имя, отчество обучающейся _____

группа 303

направление подготовки / специальность **43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер**

успешно прошел производственную практику по **ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

вид практики **ПП.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

форма проведения практики дискретная

место прохождения практики _____

Коды ПК	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Уровень освоения («удовлетворительно», «хорошо», «отлично»)
ПК 3.1.	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	
ПК 3.2.	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	
ПК 3.3.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	
ПК 3.4.	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	

в объеме 144 часа с «06» марта 2021г по «03» апреля 2021г

Итоговая оценка по практике _____

Руководитель производственной практики от техникума

преподаватель Начинкина Ольга Анатольевна _____ «03» апреля 2021 г

Руководитель практики от профильной организации

Директор _____ / _____ / «03» апреля 2021 г.

(подпись)

М.П.

ХАРАКТЕРИСТИКА
студента-практиканта

обучающейся группы № 303, курс 3, форма обучения очная
по специальности: 43.02.11 «Гостиничный сервис» менеджер
в объеме 144 часа с «06» марта 2021г по «03» апреля 2021г

Профильная организация _____

адрес: _____

под руководством _____ директор

Прошла производственную практику по профессиональному модулю:
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

За время практики обучающаяся проявила личностные, деловые качества и продемонстрировала способности

ОК.00	Наименование результата обучения профессии	Освоен/ не освоен
ОК 01.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК 02.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	
ОК 03.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 04.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	
ОК 06.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 07.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	
ОК 08.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	
ОК 09.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	

Руководитель производственной
практики от профильной организации

Директор _____ / _____ / «03» апреля 2021г.

(подпись)

МП

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15. 09. 2000 г. и 01.02.2005 г.);
2. Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Основные источники:

3. [Гончарова Л.П.](#) **Гостиничный сервис:** Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60х90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
4. [Денисова Н.И.](#) **Организация гостиничного хозяйства:** Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>
5. [Сорокина А.В.](#) **Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах:** Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/134430>
6. [Тимохина Т.Л.](#) **Организация административно-хозяйственной службы гостиницы:** Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 256 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0340-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320585>

Дополнительные источники:

7. [Алексеева Н.П.](#) **Гостиничное хозяйство. Hotelwesen:** Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2016. - 344 с.: ил. (e-book) ISBN 978-5-9765-0850-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320766>
8. [Ушаков Р.Н.](#) **Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности :** учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987132>

9. Журнал «Гостеприимство»;

Интернет-ресурсы:

10. https://www.mambara.com/RU/news/2020/364_Rekomendacii-VOZ-dlya-oteley.htm Рекомендации ВОЗ для отелей

11. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333992/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-rus.pdf> Контроль COVID-19 в гостиницах и других местах размещения в секторе гостиничного обслуживания
12. <https://www.rospotrebnadzor.ru/files/news>
13. <https://xn--80aesfpebagmfb1c0a.xn--p1ai/info/ofdoc/rpn/> Стопкоронавирус:
14. Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции (covid-19)
 - в физкультурно-оздоровительных комплексах, плавательных бассейнах и фитнес-клубах;
 - по организации работы прачечных и химчисток;
 - по организации работы в организации общ. питания;
 - по организации работы бань и саун.
15. <http://docs.cntd.ru/document/565086217> Рекомендации по профилактике новой каронавирусной инфекции в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения)
16. АДРЕС САЙТА ПРЕДПРИЯТИЯ, ГДЕ ПРОХОДИЛИ ПРАКТИКУ