**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И наукиСамарской области**

**государственное Бюджетное профессиональное   
образовательное учреждение самарской области**

**«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ПРОХОЖДЕНИЮУЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО**

**(ПОРТЬЕ) ГОСТИНИЦЫ**

программы подготовки специалистов среднего звена

**43.02.14 Гостиничное дело**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**Самара, 2023 г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОДОБРЕНО  Предметно - цикловой  (методической) комиссией  . |  | . |
| . |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Составитель:** | Г.Н. Щучкина, преподаватель ГБПОУ «ПГК». |

Методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики являются частью учебно-методического комплекса (УМК) *ПМ05 Выполнение работ по профессии рабочего (портье).*

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 на файловом сервере колледжа по адресу:***\\192.168.100.169\student\ОтделениеС и ПТ/Практика Управление сервисом.***

# ВВЕДЕНИЕ

**Уважаемый студент!**

Учебная практика являются составной частью профессионального модуля *ПМ05 Выполнение работ по профессии рабочего (портье)* по специальности *43.02.14 Гостиничное дело.*

Требования к содержанию практики регламентированы:

* федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования ТОП – 50 по специальности  *43.02.14 Гостиничное дело;*
* учебными планами специальности *43.02.14 Гостиничное дело;*

рабочей программой *ПМ05 Выполнение работ по профессии рабочего (портье*;

* потребностями ведущих предприятий гостиничного сервиса - ООО «МТЛ – Отель» АГП Samara, ООО МТЛ – Отель» HolidayInnSamara», ООО Отель «Граф Орлов», ООО «Отель Браво»;
* требованиями к конкурсным заданиям чемпионатов WS по компетенции «Администрирование отеля»,утвержденными правлением Союза (Протокол №22 от 22.08.2018г.) и одобренными Экспертным советом при Союзе «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»;
* настоящими методическими указаниями.

По профессиональному модулю *ПМ05 Выполнение работ по профессии рабочего (портье)* учебным планом предусмотрена учебная и производственная практика.

Содержание заданий УП ориентировано на подготовку студентов к демонстрационному экзамену в части отработки умений:

|  |  |
| --- | --- |
| Умение 1 | регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); |
| Умение 2 | информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; |
| Умение 3 | оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; |

Содержание учебной практики направлено на отработку требований ФГОС СПО и спецификации стандарта Worldskills по компетенции «Администрирование отеля»по *должности служащего (портье)*в части закрепления умений и приобретение Вами первоначального практического опыта для последующего освоения в рамках производственной практики общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) по виду профессиональной деятельности*Выполнение работ по должности служащего (портье).*

Задания практики, направленные на приобретение первоначального практического опыта:

* *приёма, регистрации гостей;*
* *предоставления информации гостям об основных и дополнительных услугах в гостинице и правилах безопасности во время проживания;*

*подготовки счетов и организации отъезда го*стей– ориентированы на конкурсные задания WS и в аттестационном листе отмечены звездочкой\*.

Учебная практика организуется и проводится вкомпьютерном кабинете колледжа.

В процессе прохождения практики Вам необходимо выполнить практические задания, подготовить отчет по учебной практике.

Итоговая оценка по учебной практике выставляется на основе результатов выполнения практических заданий по ходу практики, а также на основании подготовленного отчета по учебной практике.

Настоящие методические рекомендации предназначены для того, чтобы помочь Вам подготовить отчет по учебной практике.

**Обращаем Ваше внимание:**

* прохождение учебной практики является **обязательным условием** обучения;
* обучающиеся, успешно прошедшие учебную практику, получают «дифференцированный зачёт» и допускаются к производственной практике.

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий практики, особенности организации и порядок прохождения учебной практики, а также содержат требования к подготовке отчета по учебной практике и образцы оформления его различных разделов.

**Желаем Вам успехов!**

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Учебная практика является составной частью образовательного процесса по специальности ***43.02.14 Гостиничное дело*** и имеют большое значение при формировании вида профессиональной деятельности *Выполнение работ по профессии рабочего (портье).*

**Цели практики:**

1. **Приобретение первоначального практического опыта:**

* приёма, регистрации гостей;
* предоставления информации гостям об основных и дополнительных услугах в гостинице и правилах безопасности во время проживания;
* подготовки счетов и организации отъезда гостей;

1. **Приобретение необходимых умений:**

* регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
* информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
* оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

1. **Подготовка к освоению профессиональных компетенций (ПК):**

*Таблица 1*

| **Код ПК** | **Название ПК** |
| --- | --- |
| **ПК 5.1\*** | регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); |
| **ПК 5.2\*** | информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; |
| **ПК 5.3\*** | оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; |

1. **Подготовка к освоению общих компетенций (ОК):**

*Таблица 2*

| **Код ОК** | **Название ОК** |
| --- | --- |
| **ОК 2.** | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| **ОК 4.** | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| **ОК 5** | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 9. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |

# 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать первоначальный опыт практической деятельности и отработать необходимые умения, а также подготовит к освоению ПК, будет способствовать формированию общих компетенций (ОК)в процессе производственной практики по виду профессиональной деятельности *Выполнение работ по профессии рабочего (портье*).

**Задания учебной практики**

***поПМ05 Выполнение работ по профессии рабочего (портье)***

*Таблица 3*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание заданий** | **Коды,**  **формируемых умений, опыта** | **Комментарии по**  **выполнению**  **задания** |
|  | **Решение практических задач по приему и регистрации гостей.**  Отработка процедур приема, регистрации и размещения гостей / туристских групп/ иностранных туристов и оформление документов;  Отработка процедур предоставление гостю дополнительных услуг и оформление документов; | У 1, О 1 | **В отчете необходимо представить следующие документы:**  **-** должностная инструкция портье;  - алгоритм приема и регистрации гостя/ туристских групп/ иностранных туристов;  - документы сопровождения процедур приема и регистрации гостей – регистрационная анкета, карта гостя,  - документы сопровождения процедур предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренды транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице – заявки на предоставление дополнительных услуг;  - фотоматериалы, демонстрирующие освоение навыков по разделу |
|  | **Решение практических задач по предоставлению информации об основных и дополнительных услугах.**  Отработка навыков предоставления информации о гостиничных услугах и правилах безопасности во время проживания | У 2, О 2 | **В отчете необходимо представить следующие документы:**  **-** информационный материал о гостиничных услугах в соответствии с выбранной концепцией – прейскуранты цен; рекламные материалы.  - фотоматериалы, демонстрирующие освоение навыков по разделу |
|  | **Решение практических задач по производству расчетов при отъезде гостей.**  Отработка навыков подготовки счетов при организации отъезда гостей | У 3, О 3 | **В отчете необходимо представить следующие документы:**  – счета за услуги проживания, питания,  - счета, подтверждающие предоставление дополнительных услуг;  - акты 9 Г и приема выполненных работ.  - фотоматериалы, демонстрирующие освоение навыков по разделу |
|  | Оформление дневника практики |  | Приложение В. |

# 3 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Руководителем практики является преподаватель.

## 

## 3.1 Основные права и обязанности обучающихся в периодпрохождения практики

Вы **имеете право** по всем вопросам, возникшим в процессе учебной практики, обращаться к руководителю практики и/или заведующему отделением.

**В процессе прохождения учебной практики Вы должны:**

* ежедневно посещать занятия по учебной практике;
* выполнять практические задания;
* соблюдать дисциплину, правила техники безопасности, пожарной безопасности, учебной санитарии, выполнять требования внутреннего распорядка колледжа;
* ежедневно вносить записи в свои дневники практики в соответствии с выполненной работой за учебный день;
* выполнить итоговую работу.

**По завершению практики Вы должны:**

* представить отчет по практике руководителю практики, оформленный в соответствии с требованиями, указанными в методических рекомендациях по практике;
* предоставить зачетную книжку для выставления оценки за учебную практику.

# 4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

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

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

*Таблица 5*

| **№**  **п/п** | **Расположение материалов в отчете** | **Примечание** |
| --- | --- | --- |
|  | Титульный лист | Шаблон в приложенииА |
|  | Внутренняя опись документов, находящихся в деле | Шаблон в приложенииБ |
|  | Дневник практики | Шаблон в приложенииВ  Заполняется ежедневно. Оценки за работу руководитель практики ставит в журнал |
|  | Документы по разделам учебной практики | Документы представляют собой материал, подтверждающий выполнение заданий практики (копии созданных документов, фрагменты программ, схемы, фотографии, видео материалы). Созданные документы имеют сквозную нумерацию. Номера страниц допускается ставить вручную |
|  | Аттестационный лист-характеристика | Шаблон в приложении Г  Аттестационный лист-характеристика является обязательной составной частью отчета по практике.  Он заполняется руководителем практики по ее итогам. Отсутствие оценок за выполнение практических заданий в ходе практики не позволит Вам получить итоговую оценку по практике, и тем самым Вы не будете допущены до квалификационного экзамена по ПМ |

**Требования к оформлению текста отчета**

1. Отчет пишется:

* от первого лица;
* оформляется на компьютере шрифтом TimesNewRoman;
* поля документа: нижнее – 2,5 см; верхнее – 2 см; левое – 3 см; правое – 1,5 см;
* отступ первой строки – 1,25 см;
* размер шрифта - 14;
* межстрочный интервал - 1,5;
* расположение номера страниц - снизу по центруарабскими цифрами, размер шрифта – 12 пт, нумерация автоматическая, сквозная;
* нумерация страниц на первом листе (титульном) не ставится;
* верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дату составления отчета.

1. Каждый отчет выполняется индивидуально.
2. Текст отчета должен занимать не менее 10страниц.
3. Содержание отчета формируется в скоросшивателе.

**Уважаемый студент, обращаем Ваше внимание,** что методические рекомендации в электронном виде размещены на сайте колледжа по адресу:[www.pgk63.ru](http://www.pgk63.ru). Использование электронного варианта методических рекомендаций сэкономит Вам время и облегчит техническую сторону подготовки отчета по практике, т.к. содержит образцы и шаблоны его различных разделов.

При оформлении дневника по учебной практике Вы должны опираться на содержание заданий по выбранной профессии.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма титульного листа отчета

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЧЕТ**

**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО**

**(ПОРТЬЕ)**

**43.02.14. Гостиничное дело**

|  |
| --- |
| **Обучающегося гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Фамилия, И.О.) |
|  |
| **Руководитель практики**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (Фамилия, И.О.) |
| **Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Самара, 2019 г.**

# ПРИЛОЖЕНИЕ Б Шаблон внутренней описи

**ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ**

**документов, находящихся в отчете**

студента (ки) гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование документа | Страницы |
|  | Внутренняя опись документов, находящихся в деле | 2 |
|  | Дневник | 3 |
|  | Документы по разделам учебной практики - № 1 | 4 |
|  | Документы по разделам учебной практики - № 2 | 5 |
|  | ……………………………… | 6…. |
|  | Аттестационный лист-характеристика. | 15 |

00.00.0000

***Примечание для обучающихся:****внутренняя опись документов располагается после титульного листа и содержит информацию о перечне материалов отчета. В отчете по учебной практике приводятся документы, которые отрабатывались в ходе практики. Даны примерные названия заданий. Даны примерные страницы*

.

# ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма дневника учебной практики

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ДНЕВНИК**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ**

**ПОРТЬЕ**

**43.02.14. Гостиничное дело**

Студента (ки) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Фамилия, И.О., номер группы*

Руководитель практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Фамилия И.О.*

**Самара, 2019**

**Внутренние страницы дневника учебной практики**

*(количество страниц зависит от продолжительности практики)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дни**  **недели** | **Дата** | **Описание**  **ежедневной работы** |
| 1 | 2 | 3 |
| **понедельник** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **вторник** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **среда** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **четверг** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **пятница** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

# ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам учебной практики

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

Обучающийся\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*ФИО обучающегося № курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_0000 г. по \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 0000 г.

по **ПМ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО (ПОРТЬЕ)**

*название ПМ*

учебная практика проводилась в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*название лаборатории, мастерской, учебного кабинета Колледжа*

За период прохождения практики обучающийся посетил \_\_ дней, по уважительной причине отсутствовал \_\_ дней, пропуски безуважительной причине составили \_\_ дней.

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

Отмечены нарушения дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики обучающийсявыполнил следующие задания (виды работ):

**Своднаяведомость работ, выполненных в ходе учебной практики**

| **Задания (виды работ), выполненные в ходе учебной практики** | **Код умения, практического опыта** |
| --- | --- |
| **Решение практических задач по приему и регистрации гостей.**   * Отработка процедур приема, регистрации и размещения гостей / туристских групп/ иностранных туристов\*; * Оформление документов сопровождения процедур приема, регистрации и размещения гостей; * Отработка процедур предоставление гостю дополнительных услуг; | У 1, О 1 |
| **Решение практических задач по предоставлению информации об основных и дополнительных услугах.**   * Отработка навыков предоставления информации о гостиничных услугах и правилах безопасности во время проживания\*; * Оформление документов по предоставлению информации об основных и дополнительных услугах. | У 2, О 2, |
| **Решение практических задач по производству расчетов при отъезде гостей.**   * Отработка навыков подготовки счетов при организации отъезда гостей\* | У 3, О 3 |
| Оформление дневника практики |  |

Положительные стороны прохождения практики:

Замечания по прохождению практики и составлению отчета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Средний балл за выполнение  практических занятий в ходе  учебной практики | Оценка за выполнение итоговой работы | **Итоговая оценка по практике** |
|  |  |  |

***Примечание:*** *оценка (средний балл)за выполнение практических занятий в ходе учебной практики выставляется на основании оценок в журнале учебных занятий, полученных студентом в процессе прохождения учебной практики.*

*Оценка за итоговую работу выставляется по практике в случае, если она предусмотрена КОС по учебной практике. Если итоговая работа не предусмотрена, то в графе пишется «не предусмотрено».*

***Итоговая оценка по учебной практике выставляется*** *ТОЛЬКО при наличии отчета. Итоговая оценка по учебной практике* ***выставляется в ведомость, журнал, зачетную книжку студента и на титульный лист отчета по практике.***

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись И.О. Фамилия*

\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

Форма листа отзыва руководителя

# по итогам учебной практики

**ОТЗЫВ руководителя практики**

**(оценочный лист)**

Обучающийся

(*ФИО обучающегося)*

курса группы

*№ курса № группы*

Руководитель учебной практики

*(ФИО руководителя)*

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ работ по учебной практике:**

| **№**  **п/п** | **Критерий оценки** | **МАХ кол-во баллов** | **Набран-ные баллы** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка со стороны руководителя практики от колледжа** |  |  |
| ***Выполнение регламента прохождения практики*** | | | ***mах 6*** |
| 1.1 | Обучающийся имеет пропуски посещения практики по неуважительным причинам | 0 |  |
| Обучающийся посещал практику ежедневно | 3 |
| 1.2. | Портфолио работ представлено несвоевременно | 0 |  |
| Портфолио работ представлено своевременно, но с ошибками в оформлении и/или не сформировано в скоросшивателе | 1 |
| Портфолио работ представлено своевременно и правильно оформлено | 3 |
| ***Оценкасодержани и полноты выполнения заданий практики*** | | | ***mах 6*** |
| 2.1. | Выполнены задания не по всем разделам учебной практики, представлены без всякой логики. Отсутствуют фотоматериалы по Разделам | 0 |  |
| Выполнены не все задания по каждому из разделов учебной практики, задания выполнены формально. Фотоматериалы по Разделам представлены не в полном объеме | 3 |
| Выполнены все задания по каждому из разделов учебной практики. Фотоматериалы по Разделам представлены в полном объеме | 6 |
| ***Оценка оформления заданий практики*** | | | ***mах 9*** |
| 4.1. | Задания выполнены не самостоятельно, большое количество грамматических ошибок | 0 |  |
| Задания выполнены самостоятельно, но не полностью соответствуют требованиям; наличие грамматических ошибок | 3 |
| Задания выполнены самостоятельно и в полном соответствии с требованиями | 6 |
| 4.2. | Оформление заданий не соответствует критериям | 0 |  |
| Оформление заданий частично соответствует критериям | 1 |
| Оформление заданий полностью соответствует критериям | 3 |
| **Общее количество баллов** | |  | ***mах 24*** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Набранные баллы** | **Оценка за отчет по практике** | **Подпись руководителя практики** |
| 21 - 24 – «5» |  |  |  |
| 17 - 20 – «4» |
| 13 - 16 – «3» |
| 0 - 12 – «2» |

Положительные стороны: приобретен первоначальный опыт работы по профессии портье

Замечания по прохождению практики и составлению портфолио работ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от колледжа

20\_\_\_г.

*подпись И. О. Фамилия*

С результатами прохождения практики ознакомлен

20\_\_\_г.

*подпись И. О. Фамилия*