**Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования**

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

***Прием, размещение и выписка гостей***

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Пермь 2015**

Составитель: Закарая М.М

Утверждено на заседании ЦК «Гостиничный сервис и туризм».

Протокол № 1от 27.08.2015 г.

Производственная практика по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостей»: метод. реком. по практике для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис / сост. Закарая М.М. – Пермь: НОУ СПО «Финансово-экономический колледж», 2015 . − 20 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой производственной практики для студентов очной и заочной формы обучения специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

© Закарая М.М., 2015

© НОУ СПО «Финансово-экономический колледж», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 4](#_Toc429644800)

[ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ 6](#_Toc429644801)

[ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ 7](#_Toc429644802)

[Контроль и оценка результатов освоения практики 8](#_Toc429644803)

[ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ 10](#_Toc429644804)

[ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА 11](#_Toc429644805)

[СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 12](#_Toc429644806)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 15](#_Toc429644807)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по производственной практике, которая является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Производственная практика по специальности способствует формированию умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт**:

- приема, регистрации и размещения гостей;

- выписки гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **уметь**:

**-** организовывать рабочее место службы приема и размещения;

**-** регистрировать гостей (VIP-гостей, групп);

**-**  информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

**-** готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

**-** контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

**-** оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

**-** поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

**-** составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

**-** выполнять обязанности ночного портье.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **знать:**

**-** нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

**-** организацию службы приема и размещения;

**-** стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

**-** правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

**-** юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

**-** основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

**-** виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

**-** виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

**-** основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

**-** принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

**-** правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей».

Продолжительность практики составляет – 144 часа или 4 недели.

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания.

В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от колледжа.

# ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ПМ и МДК** | **Содержание учебного материала** | **Объем часов** |
|  | **2** | **3** |
| **ПМ 02**  **«Прием, размещение и выписка гостей»**  МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей | **ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.**  1. Осуществлять прием, регистрацию и размещение гостей.  2. Осуществлять выписку гостей.  3. Предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице.  4. Участвовать в заключении договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, со сторонними организациями и индивидуальными клиентами.  5. Осуществлять контроль за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору).  6. Осуществлять возврат денежных средств гостям.  7. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).  8. Обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).  9.Оформлять счета и организовывать отъезд гостей.  10. Осуществлять взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.  11. Проводить ночной аудит и передачу дел по окончании смены.  12. Составить отчет по практике. | 14  14  12  12  12  12  12  14  12  12  14  4 |
|
|
| **Всего:** | | 144 |

# ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ

В качестве базы практики могут быть использованы предприятия направление деятельности, которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Выбор базы практики студент осуществляет самостоятельно или при помощи специалиста по практике и трудоустройству НОУ СПО «Финансово-экономический колледж».

За помощью в поиске базы практики к специалисту по практике необходимо обращаться за месяц до начала практики.

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

*При прохождении практики студент обязан:*

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;

- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;

- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;

- полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;

- выполнять задания руководителя практики и предприятия, связанные с основной деятельностью организации;

- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;

- своевременно сдать руководителю практики от предприятия правильно оформленные дневник и отчет на проверку и подпись;

- составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта, анкета работодателя, договор о прохождении практики).

- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

# Контроль и оценка результатов освоения практики

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а такжепо итогам выполнения обучающимися заданий.

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого, с учетом БРС. Максимальное количество баллов 70:

* до 30 баллов от руководителя практики на предприятии,
* до 30 баллов от руководителя практики колледжа,
* до 10 баллов бонусных за правильное оформление, своевременную сдачу отчета, а так же творческий подход.

В зачетной ведомости используется система перевода баллов в 5-и 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 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 (отлично)**  **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 (хорошо)**  **57-63 баллов** | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **3 (удовл.)**  **50-56 баллов** | Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. 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 аккуратное. 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.

# ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ

**Задание 1.** Проанализируйте деятельность службы приема и размещения гостиницы: количество персонала, объемы выполняемых работ, перечень нормативных документов, регламентирующих работу службы. Сделайте вывод о собственной деятельности по регистрации гостей (количество, категории гостей, групп).

**Задание 2.** Совершите деятельность по выписке гостей: выполняйте должностные обязанности по приему номера, по контролю за сохранностью имущества гостиницы; проанализируйте документы, составляющие счет гостя.

**Задание 3.** Проведите анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице: количество, стоимость, востребованность клиентами (гостями и независимыми лицами), доходность от продажи.

**Задание 4.** Предоставьте заполненные и подписанные руководством гостиницы копии договоров об оказании гостиничных услуг с туроператором, сторонними организациями (не менее 3-х).

**Задание 5.** Составьте аналитическую справку о качестве предоставляемых услуг в гостинице в соответствии со стандартами. Заполните формы о возврате денежных средств гостю в связи с непредвиденным отъездом (не менее 3-х).

**Задание 6.** Предоставьте «шахматку» гостиницы с указанием свободных, занятых, ожидаемых к заезду номеров за весь период практики. Проанализируйте загрузку номеров, гостиницы в целом за этот период. Предоставьте копии счетов гостей, готовых к выезду (не менее 3-х).

**Задание 7.** Выполните работу ночного портье в гостинице. Проанализируйте его должностные обязанности с учетом специфики гостиницы и Вашими рекомендациями.

**Задание 8.** Составьте отчет по производственной практике.

# ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчёт, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должны быть представлены текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение 1);

-Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение 2);

- Содержание – 1 стр.;

- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;

- Список использованных источников – 1 стр.;

- Приложение.

К отчету должны быть приложены следующие документы (бланки документов размещены на сайте колледжа в разделе – для студентов/методические рекомендации):

- Договор по практике (Бланк выдается руководителем практики или специалистом по практике и трудоустройству);

- Отзыв-характеристика на студента (оформляется на фирменном бланке компании, с указанием рекомендованной оценки по итогам практики от работодателя, с подписью и печатью руководителя организации);

- Анкета работодателя (Бланк выдается руководителем практики или специалистом по практике и трудоустройству);

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;

- шрифт размером 14 Times New Roman;

- межстрочный интервал – полуторный;

- отступ красной строки – 1,25;

- выравнивание основного текста по ширине.

# СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

**Основные источники**

1. Буйленко, В.Ф. Туризм: учебник для ссузов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 411 с.

2. Бутко, И.И. и др. Туристический бизнес: основы организации. - Ростов н/Д.: Феникс, 2014. - 384 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пос. для ссузов. - М.: Академия, 2011. - 208 с.

4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пос. для ссузов. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2011. - 208 с.

5. Романов, В.А. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пос. - М.: МарТ; Ростов н/Д.: МарТ, 2013. - 224 с.

6. Сивчикова, Т.Ю., Носова, Н.С. Индустрия гостеприимства: учеб. пос. - М.: Дашков и К, 2011. - 272 с.

7. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пос. для ссузов. - М.: Альфа - М: ИНФРА - М, 2012. - 304 с.

8. Тимохина, Т.Л. Организация административно - хозяйственной службы гостиницы: учеб. пос. - М.:ИД «Форум»: ИНФРА - М, 2012. - 256 с.

9. Управление отелем: бизнес - энциклопедия: практ. пос. В 3 т. Т.1. Отели и их место в сфере гостеприимства. Маркетинг гостеприимства. Процесс управления отелем / под ред. А.А. Мусакина, А.В. Микешина, С.Е. Корнеева. - СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2011.

10. Управление отелем: бизнес - энциклопедия: практ. пос. В 3 т. Т.2. Управление персоналом отеля. Финансовый менеджмент. Безопасность отеля. Продажа гостиничных услуг. / под ред. А.А. Мусакина, А.В. Микешина, С.Е. Корнеева. - СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2014.

**Дополнительные источники**

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пос. для вузов. - М.: Академия, 2011. - 224 с.

2. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пос. для вузов. - М.:ИЦ Академия, 2010. - 256 с.

3. Дурович, А.П. Организация туризма: учеб. пос. для вузов. - СПб.: Питер, 2011. - 320 с.

4. Краковская, Т.А., Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учеб. пос. для вузов. - 2-е изд. - М.: ИКЦ «МарТ»: Ростов н/Д.: ИЦ «МарТ», 2015. - 254 с.

5. Лайко, М.Ю., Штыхно, Д.А. Мировая индустрия гостеприимства: учеб. пос. - М.: РАН, 2013. - 217 с.

6. Мальханова, И.А. Деловое общение: учеб. пос. для вузов. - 5-е изд. - М.: Академический проект: Трикста, 2013. - 224 с.

7. Медлик, С., Инграм, Х. Гостиничный бизнес: учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2011. - 239 с.

8. Организация туризма: учеб. пос. / под ред. А.П. Дуровича. - 4-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2013. - 640 с.

9. Рындач, М.А. Основы туризма: учеб. пос. - М.: Дашков и К, 2012. - 204 с.

10. Севастьянова, С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пос. для вузов. - М.: Кнорус, 2015. - 256 с.

11. Сенин, В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пос. для вузов. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 144 с.

12. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пос. для вузов/ под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: МарТ; Ростов н/Д.: МарТ, 2015. - 352 с.

13. Уокер, Д. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов: пер. с англ. - М.: Юнити - Дана, 2014. - 880 с.

14. Федцов, В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пос. для вузов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2012. - 503 с.

**Интернет-ресурсы**

1. Журнал «Туристический бизнес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>

2. Журнал «Отдых в России» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rustur.ru/>

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

4. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

5. Электронная библиотечная система «IQlib» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.iqlib.ru](http://www.iqlib.ru)

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

****

|  |
| --- |
| **Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования**  **«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

|  |
| --- |
|  |
| указать вид практики (учебная/производственная практика) |

|  |
| --- |
|  |
| (место прохождения практики: наименование юридического лица / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя) |
|  |
| (период прохождения практики) |

|  |  |
| --- | --- |
| Студента (ки) |  |
| группы | (ф.и.о. полностью в родительном падеже) | |
|  | (номер группы)  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | |
| Руководитель |  | |
|  | (ф.и.о. полностью)  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | |
| Оценка |  | |
|  |  | |
|  | (подпись руководителя (без расшифровки)) | |

Пермь 20

Приложение 2

Форма дневника о прохождении практики

Заполняется в электронном или рукописном виде

**Дневник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_практики**

Ф.И.О. студента

Период прохождения практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Выполняемая функция | Примечания |
|  | Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Примечания руководителя:

Подпись руководителя:

**Для заметок**

**Для заметок**

**Для заметок**

**МАРИНА МЕРАБОВНА ЗАКАРАЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

***Прием, размещение и выписка гостей***

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Редактор П.Н. Дунаева

Подписано в печать 09.09.2015. Формат 60×90×1/32

Усл. печ. л. 0,625

Тираж 7 экз.

Редакционно-издательский отдел

НОУ СПО «Финансово-экономический колледж»

614000, г. Пермь, ул. Куйбышева, 98 А тел.: 238-86-60