**Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования**

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

***Организация обслуживания гостей в процессе проживания***

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Пермь 2015**

Составитель: Закарая М.М.

Утверждено на заседании ЦК «Гостиничный сервис и туризм».

Протокол № 1 от 27.08.2015 г.

Производственная практика по профессиональному модулю «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»: метод. реком. по практике для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» / сост. М.М. Закарая. – 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](#_Toc429574426)

[ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ 7](#_Toc429574427)

[ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ 7](#_Toc429574428)

[Контроль и оценка результатов освоения практики 9](#_Toc429574429)

[ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ 10](#_Toc429574430)

[ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА 12](#_Toc429574431)

[СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 14](#_Toc429574432)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 17](#_Toc429574433)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по производственной практике по профессиональному модулю «Осуществление обслуживания гостей в процессе проживания», который 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**:

* организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
* предоставления услуги питания в номерах;
* оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
* *выбора экскурсионных услуг для конкретного клиента;*
* *выбора анимационной программы для группы гостей, VIP-гостей и пр.*

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

* 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, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;
* обеспечивать хранение ценностей проживающих;
* ­контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
* осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
* проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
* составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
* предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
* *разрабатывать и проводить экскурсию;*
* *разрабатывать и проводить анимационную программу.*

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

* порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
* правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
* виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
* порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;
* порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
* правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
* правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
* особенности обслуживания room-service;
* правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
* правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
* правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
* правила обращения с магнитными ключами;
* правила организации хранения ценностей проживающих;
* правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
* правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
* *основы методики разработки и проведения экскурсии;*
* *методику, особенности разработки и формы осуществления анимационной программы.*

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Продолжительность практики составляет – 108 часов или 3 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 03***  ***«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»***  МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | **ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.**  1. Организовывать работу персонала хозяйственной службы: осуществлять процедуру отправки одежды клиентов в стирку и чистку; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; предоставлять бизнес-услуги, SPA-услуги, транспортное обслуживание и пр.  2. Организовать контроль за работой персонала хозяйственной службы с целью соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.  3. Предоставить услуги питания в номерах: сервировать тележку, стол, подавать блюда и напитки, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.  4. Оформить документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы.  *5. Разработать и провести экскурсию для гостей гостиницы.*  *6. Разработать и провести анимационную программу для гостей гостиницы.*  7. Составить отчет по практике. | 18  16  18  16  18  18  4 |
|
|
| **Всего:** | | 108 |

# 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 учебной 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.**

Составьте анализ хозяйственной службы предприятия, который должен включать количество персонала, объемы выполняемых работ, состав дополнительных услуг, предоставляемых персоналом хозяйственной службы. Сделайте вывод об организации работы персонала и внесите оригинальные предложения по совершенствованию хозяйственной службы предприятия.

**Задание 2.**

Проконтролируйте работу горничных, составьте поэтапный график уборки номеров, последовательность оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.

**Задание 3.**

«Сервируйте» тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE», опишите последовательность предоставления данной услуги.

**Задание 4.**

Заполните акты о порче имущества гостиницы за весь период практики.

**Задание 5.**

Оформите документацию по учету оборудования гостиничного предприятия ( формы ИНВ 3, ИНВ19, акт на списание).

**Задание 6.**

Сделайте анализ услуг хранения вещей и ценностей проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

**Задание 7.**

Составьте список экскурсионных объектов, которые могут быть предложены гостям гостиничного предприятия с учетом месторасположения гостиницы и основного контингента гостей.

**Задание**

Составьте экскурсионную программу, разработанную для гостей гостиничного предприятия.

**Задание 9.**

Составьте анимационную программу, разработанную для VIP-клиентов гостиничного предприятия.

**Задание 10.**

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);

- Аттестационный лист.

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**

**МАРИНА МЕРАБОВНА ЗАКАРАЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

***Организация обслуживания гостей в процессе проживания***

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