

Частное профессиональное образовательное учреждение
ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе
проживания**

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Пермь 2021

Составитель: Коростелева А.В. преподаватель ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Утверждено на заседании ЦК специальностей «Гостиничный сервис» и «Туризм».
Протокол № 4 от 18.01.2021 г.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания: метод. реком. по производственной практике по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» / сост. А.В. Коростелева. – Пермь: ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ», 2021 . – 16 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой производственной практики для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	6
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	7
4. ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ	8
5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА	9
ПРИЛОЖЕНИЯ	10

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

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

Практическая подготовка при проведении производственной практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Организация практики осуществляется в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 года № 885/390 «О практической подготовке обучающихся», а также в соответствии с Порядком организации практической подготовки обучающихся от 22.09.2020 №03/20-21, утвержденным приказом директора ЧПОУ «Финансово-экономический колледж» от 22.09.2020 № ОД-07/2.

Производственная практика (практика по профилю специальности) способствует формированию у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по специальности.

ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» включает освоение следующих профессиональных компетенций:

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.

В результате прохождения практики студент 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;

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 оборудование 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;

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;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования 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.

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

Продолжительность практики составляет –108 часа 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.

1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование ПМ и МДК	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Содержание учебного материала	108	
	1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	25	3
	2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуг питания в номерах	26	3
	3. Ведение учёта оборудования и инвентаря	26	3
	4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	25	3
	5. Составление отчета по практике	6	3
Итого:		108	

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Производственная практика проводится в профильных организациях (базах практики), соответствующих профилю образовательной программы. Для проведения практик с профильной организацией заключается договор.

Студент самостоятельно находит место прохождения производственной практики в профильных организациях по месту проживания. В случае затруднения возможно письменное обращение за содействием в поиске базы практики. Обращение необходимо направить на электронный адрес факультета дистанционных образовательных технологий и электронного обучения dot@rudistant.ru не позднее чем за месяц до начала практики.

До начала прохождения производственной практики студент должен ознакомиться с настоящими методическими рекомендациями и комплектом бланков для практики, записью вебинара о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, содержания и последовательности написания отчета по практике, подборе необходимой литературы.

При прохождении практики в профильной организации, студент использует для выполнения заданий материалы, предоставленные организацией, в том числе размещённые на сайте организации и информацию иных открытых источников.

При прохождении практики студент обязан:

- заключить договор с профильной организацией;
- подписать согласие на обработку персональных данных в целях организации (прохождения) практической подготовки/практики в профильной организации;
- 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;
- выполнять задания, предусмотренные методическими материалами по практике и предприятия, связанные с деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;
- составить отчет по практике, с обязательными приложениями: задание по практике, дневник прохождения практики, согласие, договор о прохождении практики, аттестационный лист;
- предоставить отчет по практике и приложения на проверку руководителю практики от колледжа в срок согласно Плана обучения на учебный год (обозначен в Информационном письме в Личном кабинете студента), прикрепив их в электронном виде в системе дистанционного обучения Moodle.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Форма промежуточной аттестации по практике - дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики от организации в процессе наблюдения, а также выполнения обучающимися заданий.

При прохождении практики руководитель практики от профильной организации заполняет аттестационный лист и выставляет рекомендованную оценку за прохождение практики. На аттестационном листе и дневнике практики проставляется печать профильной организации (при наличии).

Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов её прохождения.

Руководитель практики от колледжа по 5-ти бальной шкале оценивает:

- уровень освоения профессиональных компетенций;
- уровень освоения общих компетенций;
- содержание отчета по практике и правильность выполнения заданий практики;
- качество оформления отчёта;
- соблюдение срока сдачи отчета с аттестационным листом.

Итоговая оценка за практику выставляется руководителем практики от колледжа в системе дистанционного обучения Moodle следующим образом:

- в поле «Оценка» указывается общая оценка за практику;
- в поле «Отзыв» обязательно пишется комментарий в следующем формате:

Оценка освоения профессиональных компетенций - _____ баллов;
Оценка освоения общих компетенций - _____ баллов;
Замечания по отчету - если замечаний нет, то указывается «Замечаний нет», если замечания есть, указываются конкретно какие требования нарушены в содержании и оформлении отчета.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТЧЕТА

Оценка	Критерии
5 (отлично)	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)	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные грамматические и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
3 (удовл.)	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
2 (неуд.)	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление неаккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

Студенты, не выполнившие требования программы практики, или, получившие неудовлетворительную оценку, считаются имеющими академическую задолженность.

4. ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Задание 1 (ПК 3.1)

Проанализируйте хозяйственную службу базы практики и ее деятельность. Результаты анализа оформите в виде таблицы (образец в приложении). Составьте опросник для работников других служб (наличие претензий гостей, скорость реагирования на запросы постояльцев) в целях оценки эффективности работы хозяйственной службы по результатам опроса. Проведите опрос. Сформулируйте выводы по результатам опроса.

Задание 2 (ПК 3.1)

Составьте инструкцию поэтапной уборки номера для горничной. Составьте график уборки номерного фонда с учетом сменности работы горничных.

Задание 3 (ПК 3.1)

Проанализируйте дополнительные услуги базы практики. Результаты анализа оформите в виде таблицы (образец в приложении). Сформулируйте выводы по результатам анализа.

Задание 4 (ПК 3.2)

Представьте в виде схемы правильно сервированную тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE», опишите последовательность предоставления данной услуги.

Задание 5 (ПК 3.2)

Опишите организацию предоставления услуги «ROOM-SERVICE» в гостиничном предприятии. При непредоставлении услуги предложите условия и схему организации питания гостей «ROOM-SERVICE».

Задание 6 (ПК 3.3)

Оформите документацию по учету оборудования гостиничного предприятия: - форма ИНВ 3 (http://nalog-nalog.ru/buhgalterskij_uchet/dokumenty_buhgalterskogo_ucheta/unificirovannaya_forma_inv3_blank_i_obrazec/);

- форма ИНВ 19 (http://nalog-nalog.ru/buhgalterskij_uchet/dokumenty_buhgalterskogo_ucheta/unificirovannaya_forma_inv19_blank_i_obrazec/);

- акт на списание (образец в приложении);

- акты о порче имущества гостиницы за весь период практики (образец в приложении).

Задание 7 (ПК 3.4)

Проведите анализ услуг хранения вещей и ценностей проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Результаты анализа оформите в виде таблицы (Приложение 10). Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления

гостиничных услуг в РФ.

Задание 8 (ПК 3.4)

Опишите порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Приложите копию документа приема личных вещей проживающих на хранение (в свободной форме или по форме № 12-Г, № 13-Г).

Задание 9

Составьте и оформите отчет по производственной практике.

ПК 3,2 и **ПК 3,3** оценивает работодатель в период прохождения практики с отметкой об освоении/не освоении в аттестационном листе.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

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

В текстовом отчете должен быть представлен текст заданий и дан развернутый ответ на каждое из них.

Структура отчета:

- титульный лист (Бланк «Титульный лист»);
- содержание;
- текстовая часть отчета – от 15 стр.;
- список использованных источников;
- приложения.

В качестве приложения к отчету о практике обучающийся может, при необходимости, приложить графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Фамилия имя отчество руководителя практики в бланке «Титульный лист» не указывается, т.к. идентификация руководителя практики происходит автоматически системе дистанционного обучения Moodle.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- шрифт - 14 кегль, Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание основного текста по ширине.

К отчету должны быть приложены следующие документы

- согласие о прохождении практики в профильной организации (Бланк «Согласие»);
- договор по практической подготовке (Бланк «Договор»);
- задание на производственную практику, подписанное студентом (Бланк «Задание на практику»);
- дневник практики (Бланк «Дневник практики»);
- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных и общих компетенций (Бланк «Аттестационный лист»).

Все необходимые бланки размещены в системе дистанционного обучения Moodle.

Отчётная документация по производственной практике подкрепляется в электронном виде в системе дистанционного обучения Moodle не позднее последнего дня практики, без последующего предоставления в бумажном варианте.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Образец

Анализ хозяйственной службы и ее деятельности

(название базы практики)

Параметры	Аналитическая информация
Название службы и ее подразделений	
Количество персонала	
Объемы выполняемых работ	
Виды дополнительных услуг, предоставляемых персоналом хозяйственной службы	

Образец

Утверждаю:
Генеральный директор

_____ Ф.И.О.
" __ " _____ 20__ г.

АКТ НА СПИСАНИЕ МАТЕРИАЛОВ

" __ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

Главный бухгалтер _____ (подпись) _____ Ф.И.О.

Кладовщик

_____ (подпись) _____ Ф.И.О.

Исполнительный директор

_____ (подпись) _____ Ф.И.О.

Произведено списание материалов в связи с их непригодностью для дальнейшего использования.

№ п/п	Наименование ТМЦ	Количество	Сумма	Причина списания

Всего на сумму: _____ (Сумма прописью).

Образец

ФОРМА N 9-Г

Гостиница _____ АКТ N _____

О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ
ОТ " __ " _____ 19 __ Г.

Обнаружено следующее : Гр. _____ (Фамилия, Имя, Отчество)

_____ Всего на сумму:

Подписи работников гостиницы: _____

_____ (подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____ (Фамилия, Имя, Отчество)
(сумма прописью)

Принял: _____ (Должность, Фамилия, Имя,
Отчество) (подпись)

Испорченные вещи _____ получены
_____ (Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Образец

Анализ услуг хранения

(название базы практики)

Наименование услуги	Аналитическая информация*		
	Стоимость, руб.	Качество предоставления, балл)**	Востребованность за период прохождения практики, раз
Камера хранения			
Депозитные ячейки			
Сейф на ресепшен			
Сейф в номере			
Другая форма хранения (при наличии – указать какая)			

*В случае непредставления услуги ставить прочерк

**Бальная оценка выставляется субъективно, по мнению студента (1-5 баллов)