

**Еуразия гуманитарлық институтының колледжі
колледж Евразийского гуманитарного института**



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по организации профессиональной практики
для студентов специальности 0507000
«Организация обслуживания гостиничных хозяйств»**

Астана 2019

Утверждаю
Зам.директора по УПР
_____ Г.Баймуханбетова
« 29 » августа 2019 г.

Методические рекомендации по организации профессиональной практики по специальности 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»
Разработчик: Мусина Айслу Зейнуллоевна

Методические рекомендации по проведению профессиональной практики, которые способствуют углублению, расширению и закреплению знаний, полученных студентами на теоретических занятиях по данной специальности. В процессе прохождения практики студенты получают профессиональные и организаторские умения и навыки в соответствии с квалификационной характеристикой.

Методические рекомендации по проведению профессиональной практики предназначены для студентов учебных заведений технического и профессионального образования по специальности 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств» дневной и заочной формы обучения.

Рассмотрено и одобрено
на заседании ПЦК сервиса и экономики
Протокол № 1 от « 26 » августа 2019 г.
Председатель ПЦК: Мусина А.З.

Рассмотрено на заседании
методического совета колледжа ЕАГИ
Протокол № 1 от 29 августа 2019 г.
Рекомендовано для применения в колледже.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	4
2. Содержание практики.....	5
3. Тематический план.....	22
4. Приложения.....	25
5. Список использованных источников.....	28

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная практика является важнейшей составной частью учебно-воспитательного процесса.

Цель практического обучения – закрепить, углубить, систематизировать и расширить теоретические знания студентов, полученные ими в процессе учебной деятельности, сформировать их профессиональные и организаторские умения и навыки в соответствии с квалификационной характеристикой.

Профессиональная практика студентов организуется в соответствии с Типовыми учебными планами и образовательными учебными программами (Приказ МОН РК №150 от 24 апреля 2013 года) технического и профессионального образования по специальности «0507000 Организация обслуживания гостиничных хозяйств»

Профессиональная практика включает следующие виды:

- I. Практику ознакомительную;
- II. Практику (учебную) для получения первичных профессиональных умений и навыков;
- III. Практику по профилю специальности (производственную и технологическую)
- IV. Стажировка (квалификационную).

В результате успешного теоретического и практического обучения специалист должен соответствовать квалификационной характеристике менеджера – по сервису гостиничных хозяйств.

СОДЕРЖАНИЕ ТИПОВОЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Раздел 1 Ознакомительная практика.

Цель ознакомительной практики - знакомство студентов с индустрией туризма и гостеприимства, знакомство с технологией работы гостиниц, туристских предприятий, формирование начального представления о специфике деятельности предприятий гостиничного бизнеса.

Задачей ознакомительной практики является привитие студентам интереса к избранной специальности.

Ознакомительная практика проводится в соответствии с графиком учебного процесса. При проведении учебной практики группа может делиться на подгруппы. Практика состоит из нескольких тем:

Тема 1.1 Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности

Вводное занятие (организация прохождения практики и ее защита, порядок оформления дневника и отчета практики, выдача индивидуальных заданий, инструктаж по технике безопасности и правилам поведения на предприятия индустрии гостеприимства).

Тема 1.2 Ознакомление с работой гостиниц (режим работы и правила внутреннего распорядка, гостиницы, техника безопасности и противопожарные мероприятия в гостинице, работа основных служб гостиницы).

Тема 1.3. Ознакомление с работой туристских фирм (основная цель туристского предприятия режим работы и правила внутреннего распорядка, оформление офиса, структура предприятия, организация приема и обслуживания клиентов, персонал турфирмы и их функциональные обязанности, рекламная деятельность, обеспечение качества обслуживания клиентов, взаимоотношения предприятий с турфирмами).

В результате прохождения ознакомительной практики студенты:

- знают:

- ✓ О деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства, их цели и задачи;
- ✓ Структуру туристских предприятий, режим их работы и правила внутреннего распорядка;
- ✓ Структуру гостиниц, режим их работы и правила внутреннего распорядка;

- умеют:

- ✓ Пользоваться информационными и справочными материалами;
- ✓ Учитывать специальные требования клиентов;
- ✓ Определять качество предоставляемых услуг на предприятиях;

- приобрели навыки:

- ✓ Устного и письменного общения с клиентами;
- ✓ Распространения рекламной продукции предприятий индустрии туризма и гостеприимства;

Компетентны:

- ✓ В соблюдении правил техники безопасности и правил внутреннего распорядка;
- ✓ В соблюдений требований профессиональной этики и этикета.

Продолжительность рабочего дня студентов на учебной практике составляет 6 академических часов.

По окончании учебной практики студентам выставляется оценка на основании текущего контроля их работы в период практики, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Раздел 2. Учебная практика

Целью учебной практики является формирование первичных профессиональных умений и навыков студентов.

Учебная практика направлена на получение первичных профессиональных умений и навыков, на подготовку обучающихся к осознанному и углубленному изучению общепрофессиональных и специальных дисциплин, привитие им профессиональных компетенций по избранной специальности.

Для учебной практики в структурных подразделениях учебного заведения:

1. Рабочая программа практики.
2. Журнал учебных занятий (по установленной форме).
3. Календарно-тематический план.
4. План занятия (технологическая карта урока).
5. Журнал регистрации инструктажа по технике безопасности.
6. Наглядные пособия и инструкционные карты.
7. Дневник обучающегося - практиканта.
8. Ведомость итоговых оценок по результатам каждого вида практики.

Для учебной практики на базовых предприятиях:

1. Рабочий план-график практики.
2. Направление на практику.
3. Дневник обучающегося-практиканта.
4. Отчет о выполнении программы практики.
5. Производственная характеристика.
6. Ведомость оценок по итогам производственной практики.

Непосредственно руководство практикой студентов на предприятиях возлагается на постоянно работающих в них квалифицированных специалистов.

Руководитель практики от предприятия периодически проверяет дневник студента– практиканта и в конце этапа учебной практики дает производственную характеристику, заверенную подписью и печатью предприятия.

Учебная практика проводится в соответствии с графиком учебного процесса. При проведении учебной практики группа может делиться на подгруппы.

Практика состоит из нескольких тем:

Тема 2.1 Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с правилами внутреннего распорядка гостиницы.

Ознакомление студентов с правилами внутреннего распорядка гостиницы. Проведение вводного инструктажа. Ознакомление с правилами техники безопасности. Предупреждение травматизма. Правила пожарной безопасности в гостиницах. Предупреждение причин пожаров – неосторожное обращение с огнем, курение в непредусмотренных для этого местах, пользование неисправными электроприборами. Ознакомление с правилами эвакуации людей при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обязанности персонала при чрезвычайных происшествиях.

Тема 2.2. Организационная структура.

Организационная структура гостиницы. Основные службы гостиницы, их взаимодействие. Цикл обслуживания гостя.

Тема 2.3 Департамент номерного фонда (Front Office).

Основные подразделения.

Структура департамента номерного фонда. Функции службы номерного фонда. Должностные инструкции. Стандарты внешнего вида и поведения персонала.

Тема 2.4 Служба приема и размещения (Front Desk): структура и взаимодействия с другими службами

Взаимодействия службы приема и размещения с другими службами и отделами гостиницы. Функции службы. Бронирование размещения. Порядок регистрации и

размещения отдельных граждан, туристских групп, делегаций, иностранных граждан, туристов, прибывших без предварительного уведомления. Оформление гостей при въезде и выезде. Система расчетов с клиентами. Правила ведения телефонных переговоров. Внешний вид и деловая этика служащих.

Тема 2.5 Структура и функции хозяйственной службы (Housekeeping).

Структура хозяйственной службы, её роль в общей структуре гостинцы. Обязанности горничных. Стандарты внешнего вида и поведения горничных. Ознакомление с перечнем дополнительных услуг и контроль за обеспечением их своевременного выполнения.

Тема 2.6 Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.

Организация уборочных работ. Статус номеров, типы уборки. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общественного пользования. Уборочный инвентарь, материалы, моющие и чистящие средства. Правила использования уборочных машин.

Тема 2.7 работа прачечной (Laundry).

Работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей. Срок смены белья. Прием, выдача, правила хранения. Маркировка белья. Ремонт белья, подготовка к списанию. Сдача на стирку, привоз.

Тема 2.8 Предоставление дополнительных услуг в гостинице.

Перечень дополнительных услуг в гостинице. Прием заказов и организация предоставления услуг питания, бытового, экскурсионного, транспортного, культурного и информационного назначения. Контроль за выполнением дополнительных услуг.

Тема 2.9 Объединенная сервисная служба (Uniformed Service).

Состав и функции службы. Требования к профессиональной этике и внешнему виду персонала. Правила приема и сопровождения гостей.

Обязанности швейцаров, коридорных, посыльных, гардеробщиков, консьержей, служащих гаражного хозяйства.

Тема 2.10 Ознакомления с функциями службы текущего ремонта (Maintenance).

Косметический и капитальный ремонт помещений. Работа мастерских по ремонту (швейные, ковровые, мебельные, обивочные). Поддержание инженерных систем. Подогрев, вентиляция, кондиционирование, насосные системы, электрические системы, холодильные установки, лифты, компьютерные системы.

Тема 2.11 Ознакомление с функциями службы безопасности (Security) в гостинице.

Организация охранных мероприятий в гостинице. Охрана гостей их имущества. Охрана служащих. Охрана имущества гостиницы. Контроль за хранением ключей. Контроль за посторонними лицами.

В результате прохождения учебной практики на предприятиях гостиничного сервиса студенты:

Знают:

- ✓ О деятельности гостиницы, ее цели и задачах;
- ✓ Организационную структуру гостиницы;
- ✓ Функции основных служб гостиницы;
- ✓ Требования нормативных документов и инструкций к профессиональной деятельности персонала служб;

Умеют:

- ✓ Пользоваться информационными и справочными материалами;
- ✓ Организовать рабочее место согласно требований;
- ✓ Соблюдать требования техники безопасности и пожарной безопасности;
- ✓ Соблюдать требования профессиональной этики и делового этикета;
- ✓ Учитывать специальные требования клиентов;

Приобрели навыки:

- ✓ Устного и телефонного общения с клиентами;
- ✓ Информирования гостей об услугах гостиницы;
- ✓ Встречи и сопровождения гостей во входной зоне гостиницы;

- ✓ Выполнения различных видов уборочных работ;
- ✓ Правильного использования уборочного инвентаря, материалов, моющих и чистящих средств при выполнении уборочных работ;
- ✓ Распространение рекламной продукции предприятий индустрии гостеприимства;

Компетентны:

- ✓ В соблюдении правил приема и обслуживания гостей;
- ✓ В поддержании необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния номеров и общественных помещений;
- ✓ В обеспечении качества выполняемой работы.

Продолжительность рабочего дня студентов на учебной практике составляет 6 академических часов.

По окончании учебной практики студентам выставляется оценка на основании текущего контроля их работы в период практики, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Раздел 3. Практика по профилю специальности

Цель производственно-технологической практики знакомство студентов с производственной деятельностью конкретного предприятия туристского профиля.

Основными задачами производственно-технологической практики являются:

- ✓ приобщение студентов к общению полезному труду непосредственно в производственных коллективах;
- ✓ закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных предметов, на основе изучения конкретного предприятия гостиничного профиля, приобретение практического опыта и профессионального мышления.;

В течение этой практики студенты знакомятся с производственной деятельностью конкретного предприятия туристского профиля. Если же практика по

профилю специальности проводится на том же предприятии, что и учебная, то повторное ознакомление с предприятием может не предусматриваться. На студентов в это время распространяется общее трудовое законодательство. В период практики студенты изучают формы организации производственной и рекламной деятельности базовых предприятий, знакомятся со способами управления трудовым коллективом.

Во время практики студенты по желанию работодателей могут работать на штатных рабочих местах.

При подготовке специалистов среднего звена, обучающимся, успешно сдавшим квалификационные экзамены, присваивается квалификации уровня «горничная» и выдается сертификат (удостоверение) установленного образца.

Производственная и технологическая практики состоят каждая из нескольких тем.

Раздел 3.1 Производственная практика

Тема 3.1.1. Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности.

Ознакомление студентов с правилами внутреннего распорядка гостиницы. Инструктаж по технике безопасности. Предупреждение травматизма. Правила пожарной безопасности в гостиницах. Предупреждение причин пожаров – неосторожное обращение с огнем, курение в непредусмотренных для этого местах, пользование неисправными электроприборами. Ознакомление с правилами эвакуации людей при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обязанности персонала при чрезвычайных ситуациях.

Тема 3.1.2 Структура и функции хозяйственной службы (Housekeeping).

Организационная структура службы. Документация службы. Обязанности горничных. Требования к профессиональной этике и внешнему виду горничных. Формы организации труда горничных. Индивидуальная форма организации труда. Закрепление за горничными определенных номеров. Бригадная форма организации

труда. Обязанности старшей горничной, дежурной по этажу.

Тема 3.1.3 Технология выполнения различных видов уборочных работ.

Организация уборочных работ. Статус номеров, очередность уборки жилых номеров. Уборка гостевых номеров, типы уборки. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования. Уборочный инвентарь, материалы, моющие и чистящие средства. Требования к комплектованию тележки горничной.

Тема 3.1.4 Материально-технические запасы в хозяйственной службе.

Типы белья в гостинице, его комплектация. Замена белья, правила. Назначение и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. Организация и проведение инвентаризации материального имущества. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.

Тема 3.1.5 Работа прачечной (Laundry).

Работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей. Срок смены белья. Прием, выдача, правила хранения. Маркировка белья. Ремонт белья, подготовка к списанию. Сдача в стирку, привоз.

Тема 3.1.6 Объединенная сервисная служба (Uniformed Service).

Состав и функции службы. Требования к профессиональной этике и внешнему виду персонала. Правила приема и сопровождения гостей. Обязанности швейцаров, коридорных, посыльных, гардеробщиков, служащих гаражного хозяйства.

Тема 3.1.7 Служба приема и размещения (Front Desk).

Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами и отделами гостиницы. Функции службы. Порядок и размещения отдельных граждан, туристских групп, делегация, иностранных граждан, туристов, прибывших без предварительного уведомления. Стандарты внешнего вида и поведения сотрудников.

Тема 3.1.8 Первый цикл обслуживания гостя – бронирование (Reservation).

Типы бронирования. Каналы бронирования. Продажа номера по телефону и при встрече с гостем. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в гостинце по безналичному расчету.

Тема 3.1.9 Второй цикл обслуживания гостя – заезд, регистрация и размещение гостей (Check in).

Встреча и приветствие гостя. Регистрация по прибытии. Выяснение вопросов платежеспособности клиента. Тарифы на номера. Системы скидок. Назначение номера. Вселение в номер.

Тема 3.1.10 Третий цикл - обслуживание гостей во время проживания.

Виды услуг, оказываемых в гостинице. Основные и дополнительные услуги. Платные услуги. Услуги питания. Услуги прачечной, химчистки. Услуги бизнес-центра. Транспортные услуги. Хранение личных вещей проживающих. Телекоммуникационные услуги. Организация отдыха и развлечений и др. услуги.

Тема 3.1.11 Четвертый цикл обслуживания гостя – выезд гостя (Check out).

Порядок расчета за проживание. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Порядок работы с кредитными пластиковыми картами. Порядок работы с наличными деньгами и иностранной валютой. Правила работы с детектором валют.

Тема 3.1.12 Служба безопасности (Security).

Организация охранных мероприятий в гостинице. Охрана гостей и их имущества. Охрана служащих. Охрана имущества гостиницы. Контроль за хранением ключей. Контроль за посторонними лицами. Ночной аудит.

Тема 3.1.13 Производственная работа в департаменте номерного фонда:

Основные функции горничной:

Уборка полученного числа номеров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в

гостинице. Проявлять бдительность к необходимой безопасности гостей сохранности их имущества.

Выполняемая работа:

- Заправляет постели в номерах после каждого пользования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии;
- Протирает деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе. Протирает влажной тряпкой все ящики;
- Смывает пятна с дверей и стен;
- Производит чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе, под кроватями и мебелью;
- Вытряхивает и моет пепельницы и корзины для бумаг. Протирает телефон;
- Следит, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте;
- Пополняет необходимые запасы расходных материалов для гостей в соответствии с установленными стандартами;
- Убирает ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах, на полу и полки. Протирает и доводит до блеска зеркала и металлические детали;
- Меняет использованные полотенца и пополняет необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами;
- Проводит уборку пылесосом, вытирает пыль и смывает пятна со стен и пола в коридоре;
- Готовит тележку со всеми необходимыми средствами для уборки номеров, ванн и коридоров;
- Поддерживает тележку постоянно в аккуратном состоянии;
- Соблюдает меры противопожарной безопасности и техники безопасности.

Раздел 3.2 Технологическая практика

Тема 3.2.1 Ознакомление учащихся с правилами внутреннего распорядка гостиницы. Инструктаж по технике безопасности.

Ознакомление студентов с правилами внутреннего распорядка гостиницы. Инструктаж по технике безопасности. Беседы специалистов предприятия.

Тема 3.2.2 Внутриорганизационные нормативные документы.

Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции. Функциональные обязанности работников гостиницы.

Тема 3.2.3 Правила и стандарты общения персонала с клиентами.

Психология обслуживания. Навыки профессионального общения. Информирование клиента. Позиция персонала. Отношение к клиенту. Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента.

Тема 3.2.4 Организация питания в гостинице.

Типы предприятий питания, функционирующих при гостинице, их характеристика. Организация обслуживания гостей в номерах гостиницы (room service). Обслуживание туристов и участников массовых мероприятий. Мероприятия, проводимые в ресторане. Виды банкетов-приемов. Технология обслуживания клиентов ресторана.

Тема 3.2.5 Инженерно-техническая служба в гостинице.

Структура службы и основные функции. Санитарно-техническое хозяйство. Энергоснабжение. Лифтовое хозяйство. Слаботочные устройства и автоматика. Система пожарной безопасности. Ремонтные мастерские.

Тема 3.2.6 Реклама и ее размещение в гостинице.

Рекламно-информационная деятельность гостиниц. Виды рекламных агентств. Наружная реклама гостиниц. Внутренняя реклама гостиниц. Виды продукции, используемой в гостинице в рекламных целях.

Тема 3.2.7 Производственная работа в департаменте номерного фонда:

Основные функции супервайзера хозяйственного отдела:

Осуществляет контроль, обеспечивает чистоту общественных, служебных и других помещений гостиницы в соответствии с установленными стандартами чистоты и гигиены.

Выполняемая работа:

- Следит, чтобы уборка пылесосом, чистка, полировка, мытье ковров, мраморных и других полов производились в соответствии с расписанием, установленным заведующим хозяйственным отделом;
- Дает ежедневное и еженедельное расписание уборки персоналу и проверяет, чтобы работа выполнялась в соответствии с требуемыми стандартами;
- Обучает уборщиков обращению с оборудованием и материалами в соответствии с программой взаимного обучения;
- Следит за ежедневной чисткой и удалением пятен с ковров в номерах и общественных помещениях;
- Следит за чистотой и гигиеной общественных туалетов, туалетов для персонала и раздевалки;
- Следит за правильностью использования оборудования по уборке персоналом гостиницы, правильностью и надежностью хранения оборудования;
- Обеспечивает правильное и экономное использование материалов для уборки и их безопасное хранение;
- Обеспечивает проведение уборки с учетом безопасности гостей;
- Изучает меры противопожарной безопасности, технику безопасности и способы обращения с противопожарным оборудованием;
- Способствует повышению уровня обслуживания гостей личным отношением и стремлением к чистоте и гигиене;

— Осуществляет контроль непосредственно над горничными и уборщиками.

В результате прохождения практики по профилю специальности обучающиеся:

Знают:

- ✓ О деятельности гостиницы, ее цели и задачах;
- ✓ Организационную структуру гостиницы;
- ✓ О формах и методах обслуживания в гостиницах;
- ✓ О технологии работы службы приема и размещения;
- ✓ О технологии работы службы приема и размещения;
- ✓ О технологии работы департамента номерного фонда;
- ✓ Об организации питания в гостиницах;
- ✓ Об организации предоставления дополнительных услуг;
- ✓ Об обеспечении безопасности проживающих в гостиницах;
- ✓ О значении рекламно-информационной деятельности гостиниц;
- ✓ Требования нормативных документов и инструкций к профессиональной деятельности персонала служб;

Умеют:

- ✓ Пользоваться информационными и справочными материалами;
- ✓ Организовать рабочее место согласно требований;
- ✓ Соблюдать требования техники безопасности и пожарной безопасности;
- ✓ Соблюдать требования профессиональной этики и делового этикета;
учитывать специальные требования клиентов;
- ✓ Организовывать собственную деятельность;

- ✓ Оказывать услуги по приему и размещению в гостиницах;
- ✓ Составлять и оформлять служебную документацию, в т.ч. на иностранном языке;
- ✓ Организовывать уход за жилыми, служебными и общественными помещениями гостиниц согласно требований;
- ✓ Оформлять интерьер как среду жизнедеятельности;
- ✓ Осуществлять учет в гостиничном хозяйстве с использованием средств компьютерного обеспечения.

Приобрели навыки:

- ✓ Делового общения с использованием профессиональной терминологии, в т.ч. на иностранном языке;
- ✓ Использование нормативно-технической документации, справочников и др. информационных источников в профессиональной деятельности;
- ✓ Информирование гостей об услугах гостиницы;
- ✓ Работы в команде, эффективного общения с коллегами, руководством и клиентами;
- ✓ Правильного использования оборудования, инвентаря и средств оргтехники в зависимости от вида выполняемых работ;
- ✓ Соблюдения требований при выполнении профессиональных задач по приему, размещению и обслуживанию в гостиницах;
- ✓ Качественного выполнения профессиональных задач в соответствии с квалификационными требованиями;
- ✓ Объективной оценки результатов собственной деятельности;
- ✓ Выбора средств распространения рекламы и определения их эффективности;

Компетентны:

- ✓ В соблюдении правил приема и обслуживания гостей;

- ✓ В поддержании необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния номеров и общественных помещений;
- ✓ В выполнении функции согласно квалификационных требований специалиста повышенного уровня;
- ✓ Принятия решений в нестандартных ситуациях в рамках своей компетенции;
- ✓ В обеспечении качества выполняемой работы.

Итогом технологической практики является оценка, которая выставляется руководителем практики от учебного заведения на основании собеседования студента, с учетом личных наблюдений за самостоятельной работой практиканта, выполнения индивидуального задания, составленного в соответствии с учебной программой практики, а также характеристики, составленной руководителем практики от предприятия, организации и учреждения.

Студенты, не выполнившие без уважительных причин требования программы технологической практики или получившие отрицательную характеристику, отчисляются из учебного заведения

В случае уважительной причины студенты направляются учебным заведением на практику вторично, в свободное от учебы время.

Раздел 4: Стажировка

Целью стажировки является овладение первоначальным профессиональным опытом, проверки профессиональной готовности студентов к самостоятельной трудовой деятельности.

Основными задачами стажировки являются:

- Закрепление, углубление и систематизация знаний и умений, полученных студентами в период обучения;

- Приобретение опыта организаторской, управленческой и воспитательной работы;
- Выработка умений планировать и анализировать производственную, маркетинговую, финансовую, рекламную деятельность предприятий гостиничного хозяйства;
- Изучение опыта проведения производственных совещаний, деловых встреч, переговоров, составление карточек партнеров, договоров, контрактов;
- Знакомство с принципами расстановки кадров, должностными обязанностями и инструкциями для специалистов гостиничных хозяйств.

Стажировка является завершающим этапом производственной практики и имеет цель обобщения и совершенствования знаний и практических навыков, полученных студентами в процессе обучения на производстве, приобретение умений и навыков организаторской работы по специальности.

Предприятие для стажировки следует выбирать с учетом дальнейшей специализации студента, который может быть направлен на стажировку по месту предстоящей работы после окончания колледжа.

Содержание стажировки предусматривает более глубокое изучение студентами характера работы всех служб отделов предприятия, функциональных обязанностей возлагаемых на специалистов со средним профессиональным образованием соответствующего профиля, освоение ими методов и средств выполнения этих функций.

Стажировка дает возможность студентам за установленное время собрать фактический материал о производственной и хозяйственной деятельности предприятия или учреждения и использовать его в дальнейшей подготовке к государственным экзаменам. Для специалистов среднего звена предусматривается стажировка на рабочих местах «менеджера по сервису» -

среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса.

Стажировка состоит из нескольких тем:

Тема 4.1 Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности.

Ознакомление с предприятием. Инструктаж по режиму работы предприятия и технике безопасности. Беседы специалистов предприятия. Изучение организационной структуры предприятия.

Тема 4.2 Организация и предоставление дополнительных услуг в гостинице.

Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристских комплексах; услуги платные и бесплатные. Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг. Медицинские услуги. Услуги спортивно-оздоровительных центров. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги.

Тема 4.3 Системы компьютерного обслуживания гостиниц и ресторанов.

Компьютерная система, обслуживающая гостиничный цикл. Обслуживание внешних служб гостиницы: бронирование, управление номерным фондом, расчеты с клиентами, общее управление.

Обслуживание внутренних служб: ведение общего бухгалтерского учета, расчеты по заработной плате, учет имущества на складе, финансовые учеты.

Программное обеспечение интерфейсов: текущая продажа энергетическими ресурсами, телефонные счета, программное обеспечение персональных компьютеров, демонстрация видеофильмов.

Компьютерная система, обеспечивающая ресторанный цикл в рамках двух зон: обслуживание и управления.

Тема 4.4 Изучение функций отдела маркетинга.

Маркетинг, задачи и содержание маркетинговой деятельности, основные принципы и функции маркетинга. Продукт на рынке гостиничных услуг. Исследование потребительского рынка гостиничных услуг. Изучение

рынка. Виды и сущность рекламы. Рекламные действия и средства. Эффективность рекламы.

Тема 4.5 Изучение функций финансового отдела.

Бухгалтерский учет и финансовая деятельность. План счетов бухучета. Учет затрат и калькулирования себестоимости. Учет документов. Учет фондов целевого финансирования. Отчетность.

Организация труда и заработной платы. Нормирование затрат рабочего времени. Определение численности работающих. Определение прибыли и рентабельности.

Тема 4.6 Изучение вопросов управления персоналом в гостиницах.

Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Подбор и подготовка гостиничного персонала. Система руководства. Высшее управленческое звено. Среднее управленческое звено.

Управление коллективом. Управление конфликтом. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе.

Стажировка на рабочих местах специалиста среднего звена:

Основные функции администратора

Осуществляет прием, размещение и регистрацию заезжающих гостей, находится в распоряжении службы портье, оформляет выезд гостей и выполняет разную административную работу в связи с упомянутыми функциями. Неуклонно стремится к обеспечению высокого уровня обслуживания гостей.

Выполняемая работа:

- Принимает, размещает и регистрирует гостей в соответствии с установленной процедурой и возможностями, включая формальности кредитного оформления;
- Распределяет и закрепляет номера, проводит предварительную регистрацию гостей в соответствии с существующей системой;
- Предоставляет номера гостям, заезжающим в гостиницу без предварительного заказа;

- Информировывает хозяйственные службы об освобождающихся номерах, ведет учет номеров, сданных по заезд. Проверяет отчеты хозяйственных служб о готовности номеров к заезду. Занимается фактами расхождения в данных отчетах;
- Занимается проблемами гостей, обратившихся в службу портье;
- Осведомлен обо всех существующих средствах обслуживания в гостинице о ежедневном их функционировании и происходящих мероприятиях;
- Принимает и обрабатывает предварительные заказы мест, принятых службой портье;
- Следуя правилам хорошего тона как внешним видом, так и отношения к работе, стремится к обеспечению высокого уровня обслуживания гостей.

В результате прохождения стажировки студенты:

Знают:

- ✓ Организационную структуру гостиницы;
- ✓ Технологию формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- ✓ Особенности жизненного цикла гостиничного продукта;
- ✓ О формах и методах обслуживания в гостиницах;
- ✓ Об организации питания в гостиницах;
- ✓ Об организации представления дополнительных услуг;
- ✓ Специфику новой политики гостиницы; факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- ✓ Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг;
- ✓ Специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта;
- ✓ Маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;

- ✓ Источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- ✓ Правила составления анкет и опросных листов;
- ✓ Требования нормативных документов и инструкций к профессиональной деятельности персонала служб;
- ✓ Принципы расстановки кадров, должностные обязанности и инструкции для специалистов гостиничных хозяйств;

Умеют:

- ✓ Пользоваться информационными и справочными материалами;
- ✓ Планировать и анализировать производственную деятельность, маркетинговую, финансовую, рекламную деятельность предприятий гостиничного бизнеса;
- ✓ Обеспечивать безопасность проживающих в гостиницах;
- ✓ Обращаться с валютой и платежными документами;
- ✓ Составлять и оформлять служебную документацию, в т.ч. на иностранном языке;
- ✓ Использовать средства профессиональной деятельности менеджера;
- ✓ Решать деловые вопросы, связанные с внедрением информационного обслуживания;
- ✓ Управлять собой, правильно оценивать собственную деятельность, делать правильные выводы и повышать квалификацию;
- ✓ Подбора и подготовки кадров, регулирования отношений среди подчиненных;
- ✓ Организовывать уход за жилыми, служебными и общественными помещениями гостиниц согласно требований;
- ✓ Оформлять интерьер как среду жизнедеятельности;
- ✓ Осуществлять учет в гостиничном хозяйстве с использованием средств компьютерного обеспечения.

Приобрели навыки:

- ✓ Делового общения с использованием профессиональной терминологии, в т.ч. на иностранном языке;
- ✓ Использование нормативно-технической документации, справочников и др. информационных источников в профессиональной деятельности;
- ✓ Информирование гостей об услугах гостиницы;
- ✓ Работы в команде, эффективного общения с коллегами, руководством и клиентами;
- ✓ Правильного использования оборудования, инвентаря и средств оргтехники в зависимости от вида выполняемых работ;
- ✓ Соблюдения требований при выполнении профессиональных задач по приему, размещению и обслуживанию в гостиницах;
- ✓ Качественного выполнения профессиональных задач в соответствии с квалификационными требованиями;
- ✓ Объективной оценки результатов собственной деятельности;
- ✓ Выбора средств распространения рекламы и определения их эффективности;
- ✓ Организаторской, управленческой и воспитательной работы;
- ✓ Проведения производственных совещаний, деловых встреч, переговоров;
- ✓ Составление карточек партнеров, договоров, контрактов;

Компетентны:

- ✓ В поддержании необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния номеров и общественных помещений;
- ✓ В выполнении функции согласно квалификационных требований специалиста повышенного уровня;
- ✓ Принятия решений в нестандартных ситуациях в рамках своей компетенции;

- ✓ В проведении мониторинга по оказанию услуг в гостинице и анализе результатов с целью повышения уровня их качества;
- ✓ В осуществлении отбора и обработке маркетинговой информации;
- ✓ В составлении отчетов по результатам исследований.

ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ОТ КОЛЛЕДЖА:

- до начала практики изучить программу практики и подготовить рабочий план-график, согласовать на базовых предприятиях практики и утвердить;
- перед отправкой на практику распределить студентов по базовым предприятиям, разъяснить и вручить необходимые документы (дневники, направление и т.п.);
- совместно с руководителем практики от предприятия определить место практики для каждого студента;
- осуществлять контроль за созданием нормальных условий работы для студентов и соблюдением основ трудового законодательства на предприятиях. Особое внимание обращать на то, чтобы студенты не привлекались на сверхурочные, ночные работы и работы, не связанные с выполнением программы;
- при выезде на место практики встречаться с руководителем практики от производства, посещать рабочие места студентов с целью контроля охраны труда и соблюдения техники безопасности;
- контролировать ход выполнения студентами программы практики, проверять заполнение дневников, оказывать помощь в решении неясных вопросов;
- контролировать и оказывать методическую помощь студентам в освоении вопросов программы практики, по сбору материалов для отчетов по практике;

- содействовать в организации для студентов консультаций во время практики силами высококвалифицированных специалистов предприятия;
- разбирать все случаи нарушения студентами трудовой дисциплины и общественного порядка, принимать с руководителями предприятия и колледжа меры по их предупреждению;
- вести журнал учета прохождения производственной практики;
- перед окончанием практики проверить правильность оформления со стороны предприятия документов – дневника, отчета по практике;
- принять зачет по практике, оформить ведомость оценок по итогам практики, принять участие в работе квалификационной комиссии по присвоению рабочей профессии.

Дневники и отчеты после проверки сдать заместителю директора по учебно - производственной работе (заведующей практикой).

ОБЯЗАННОСТИ СТУДЕНТА:

- выполнять все задания, предусмотренные программой практики;
- вести дневник практики, отражая ежедневный ход практической работы;
- изучить и строго соблюдать правила технической эксплуатации оборудования, техники безопасности, охраны труда и другие условия на предприятиях;
- подчиняться действующим на предприятиях, в учреждениях правилам трудового распорядка;
- нести ответственность за выполненную работу и ее результаты;
- оказывать посильную помощь во всех формах деятельности предприятия;
- оформить отчет в соответствии с требованиями по итогам практики по профилю специальности и стажировка;

- по окончании практики своевременно предоставить в колледж дневник с производственной характеристикой и оценкой практики, и отчет подписанные руководителем практики от предприятия и заверенные печатью.

РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

Организация и учебно - методическое руководство учебной практикой со стороны колледжа ЕАГИ осуществляется руководителем практики, утвержденный приказом администрации колледжа.

На предприятии ответственность за организацию практики студентов возлагается на руководителя практики от предприятия и его подразделений.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тематический план профессиональной практики

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество учебного времени при очной форме обучения (час) для специалиста среднего звена
	Раздел 1. Ознакомительная	
1.	Тема 1.1. Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	*
2.	Тема 1.2. Ознакомление с работой гостиниц разной	*
3.	Тема 1.3. Ознакомление с работой туристских фирм	*
4.	Обобщение и защита практики	*

	Итого по ознакомительной	36
	Раздел 2 Учебная практика	
5.	Тема 2.1. Вводное занятие.	*
6.	Тема 2.2. Организационная	
7.	Тема 2.3. Департамент	
8.	Тема 2.4. Служба приема и размещения (Front Desk): структура и взаимодействие с другими службами	*
9.	Тема 2.5. Структура и функции хозяйственной службы (Housekeeping)	*
10.	Тема 2.6. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ	*
11.	Тема 2.7. Работа прачечной (Laundry)	*
12.	Тема 2.8. Предоставление дополнительных услуг в гостинице.	*
13.	Тема 2.9. Объединенная сервисная служба (Uniformed Service)	*
14.	Тема 2.10. Ознакомление с	*
15.	Тема 2.11. Ознакомление с функциями службы безопасности (Security)	*
16.	Обобщение и оформление материалов по практике. Защита практики.	*
	Итого по учебной практике	396
	Раздел 3. Практика по профилю специальности	
17.	<i>Раздел 3.1. Производственная практика</i>	*

18.	Тема 3.1.1 Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности.	*
19.	Тема 3.1.2 Структура и функции хозяйственной службы (Housekeeping)	*
20.	Тема 3.1.3 Технология выполнения различных видов уборочных работ	
21.	Тема 3.1.4 Материально-технические запасы в хозяйственной службе	
22.	Тема 3.1.5 Работа прачечной (Laundry)	
23.	Тема 3.1.6 Объединенная сервисная служба (Uniformed Service)	*
24.	Тема 3.1.7 Служба приема и размещения (Front Desk)	*
25.	Тема 3.1.8 Первый цикл обслуживания гостя- бронирование (Reservation)	*
26.	Тема 3.1.9 Второй цикл обслуживания гостя- заезд, регистрация и размещение гостей (Check in)	*
27.	Тема 3.1.10 Третий цикл обслуживания гостя- обслуживание во время проживания	*
28.	Тема 3.1.11 Четвертый цикл обслуживания гостя- выезд гостя (Check out)	*
29.	Тема 3.1.12 Служба безопасности (Security)	*

30.	Тема 3.1.13 Производственная работа в департаменте номерного фонда: - практическая работа швейцаром; - практическая работа горничной; - практическая работа помощником администратора.	*
31.	Обобщение и оформление материалов по практике	*
32.	Квалификационные экзамены	*
	Итого по производственной практике	522
	<i>Раздел 3.2 Технологическая практика</i>	*
33.	Тема 3.2.1 ознакомление учащихся с правилами внутреннего распорядка гостиницы. Инструктаж по технике безопасности.	*
34.	Тема 3.2.2 Внутриорганизационные нормативные документы	*
35.	Тема 3.2.3 Правила и стандарты общения персонала с клиентами	*
36.	Тема 3.2.4 Организация питания в гостинице	*
37.	Тема 3.2.5 Инженерно-техническая служба в гостинице	*
38.	Тема 3.2.6 Реклама и ее размещение в гостинице	*
39.	Тема 3.2.7 Производственная работа в департаменте номерного фонда: -практическая работа	*

	супервайзером хозяйственного отдела	
40.	Обобщение и оформление материалов по практике. Защита практики.	*
	Итого по технологической практике	*
	Раздел 4 Стажировка	
41.	Тема 4.1 Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности.	*
42.	Тема 4.2 Организация и предоставление дополнительных услуг в гостинице.	*
43.	Тема 4.3 Системы компьютерного обслуживания гостиниц и ресторанов	*
44.	Тема 4.4 Изучение функций отдела маркетинга	*
45.	Тема 4.5 Изучение функций финансового отдела	*
46.	Тема 4.6 Изучение вопросов управления персоналом в гостиницах	*
47.	Стажировка на рабочих местах по уровням квалификации специалиста среднего звена	*
48.	Обобщение и оформление материалов по практике. Защита практики.	*
	Итого по стажировке	198
	Всего по практике	1296

ИНСТРУКЦИЯ СТУДЕНТАМ КОЛЛЕДЖА

Производственная практика является органической частью учебного процесса и имеет своей целью: проявить практические навыки работы в условия производства по выбранной специальности и закрепить теоретические знания, полученные учащимися в колледже.

Во время прохождения производственной практики студент должен полностью подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия.

Студент не имеет права самовольно оставлять порученную ему работу.

Студент должен систематически работать над составлением отчета в соответствии с заданием и программой практики с таким расчетом, чтобы отчет был закончен к моменту окончания практики.

Порядок заполнения дневника обучающимися:

- а) Записи в дневнике должны соответствовать графику прохождения практики;
- б) Дневник заполняется студентами ежедневно (разборчивым почерком) и просматривается руководителем не реже 2-х раз в неделю;
- в) В дневник заносятся все работы, выполненные студентами;
- г) Дневник по итогам практики заполняется руководителем практики и сдается в учебную часть вместе с отчетом.

При завершении работы на рабочем месте руководитель практики от предприятия проверяет степень овладения практикантом практическими навыками, ставит оценки, вносит свои замечания о работе практиканта и дневник заверяется подписью руководителя практики и оттиском печати предприятия. Этот отчет подготавливается в процессе прохождения практики по каждому разделу таким образом, чтобы к сроку окончания практики было закончено составление отчета.

К отчету прилагается дневник прохождения практики. Отчет о прохождении практики должен содержать следующую структуру: Введение, краткую характеристику предприятия, далее по тематическому плану с анализами, выводами основных показателей, достижений и проблем, выводы и рекомендации, приложения, оглавление или содержание отчета с указанием страниц, список использованной литературы. По ходу изложения материала, в отчете подчеркнуть положительные стороны, а также выявленные недостатки.

Содержание

1. Введение.....	стр
2. Основная часть (описание).....	стр
3. Заключение.....	стр
4. Приложение.....	стр

Отчет пишется или печатается на одной стороне листа формата А4 через два промежуточных интервала. Объем отчета включая приложения, составляет 25-30 страниц отпечатанного текста. Отчет подписывается практикантом и руководителем практики от предприятия и заверяется печатью данного предприятия. К отчету прилагается характеристика учащегося, подписанная руководителем практики от предприятия, делаются отметки о прибытии на предприятие и убытии, заверенные печатью.

Защита отчета проходит в форме конференции. По результатам защиты выставляется зачет. В случае не прохождения практики или получения неудовлетворительной оценки практикант направляется для повторного прохождения практики.

Приложение 2

Еуразия гуманитарлық институтының колледжі колледж Евразийского гуманитарного института

ОТЧЕТ

по _____ практике

(наименование практики)

студента _____

(фамилия, имя, отчество)

курс _____ группа _____ практика

проходила с « ___ » _____ 20__ по « ___ » _____ 20__

место прохождения практики: _____

город _____

организация ее

адрес _____

ОТЧЕТ ПРОВЕРЕН:

Руководитель практики от предприятия _____ дата

« ___ » _____ 20__ г.

Руководитель практики от колледжа ЕАГИ _____ дата

« ___ » _____ 20__ г.

Оценка защиты отчета _____ дата

« ___ » _____ 20__ г.

Место печати

организации

Астана 20__ г.

5. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Типовые учебные планы и образовательные учебные программы (Приказ МОН РК №150 ОТ «24» апреля 2013 года) технического и профессионального образования по специальности 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств».
2. Типовая учебная программа по профессиональной практике по квалификации 0507063-Менеджер по сервису.