



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело
(углубленная подготовка)

Сыктывкар 2019

Рабочая программа производственной преддипломной практики разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего
профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело (углубленная подготовка)
(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки)	
<i>[наименование специальности, уровень подготовки в соответствии с ФГОС]</i>	

Разработчики			
	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1.	Носова А.В.	высшая	преподаватель
2.			

[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]

Рекомендована

ПЦК преподавателей физической культуры и спортивных дисциплин:

Протокол № 7 от «07» мая 2019 г.
Председатель ПЦК *Н.Н. Вахнина* **Н.Н. Вахнина**

Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ
 «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»
 Протокол №5 от «05» июня 2019 г.
Председатель совета *М.П. Герасимова* **М.П. Герасимова**

Согласовано с работодателем			
	Фамилия, имя, отчество	Должность	Место работы
1	Лобанов Владимир Евгеньевич	И. о. генерального директора	ООО «Автоцентр» Отель «Авалон»

Работодатель

 *В.И. Лобанов* **В.И. Лобанов**
 подпись
 30 мая 2019
 [число] [месяц] [год]
[дата завершения экспертизы]

© ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова», 2019
 © Центр менеджмента качества, 2019

Содержание

	Содержание	
1.	Паспорт рабочей программы преддипломной практики	4
2.	Результаты освоения преддипломной практики	8
3.	Структура и примерное содержание преддипломной практики	10
4.	Условия реализации программы преддипломной практики	13
5.	Контроль и оценка результатов преддипломной практики	16

1. ПАСПОРТ

рабочей программы преддипломной практики

1.1. Область применения рабочей программы преддипломной практики

Рабочая программа преддипломной практики направлена на реализацию федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования (профильное обучение) в пределах программы подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки, формируемой на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования

по специальности	43.02.14	Гостиничное дело	
	[код]	[наименование специальности полностью]	
укрупненной группы специальностей	430000	Сервис и туризм	

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Программа преддипломной практики может быть использована:
только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

1.2. Цели и задачи преддипломной практики

Целями преддипломной практики является закрепление, обобщение и систематизация знаний путем их применения в реальной деятельности; расширение и углубление знаний; формирование профессиональных умений и навыков; подготовка студента к выполнению выпускной квалификационной работы, формирование у него умения рационально использовать теоретические и практические знания, полученные в процессе обучения.

Задачи преддипломной практики заключаются в следующем:

Рабочая программа преддипломной практики ориентирована на достижение следующих задач:

- | | |
|----|--|
| 1. | закрепление, расширение и углубление умений, полученных при освоении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности на основе изучения деятельности конкретной организации; |
| 2. | изучение нормативных и методических материалов, фундаментальной и периодической литературы по вопросам, разрабатываемым студентом в рамках подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР); |
| 3. | сбор, систематизация и обобщение практического материала для использования в ВКР |

С целью овладения видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе преддипломной практики должен овладеть практическим опытом:

- | | |
|-----|---|
| 1. | в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения |
| 2. | в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей |
| 3. | планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; |
| 4. | разработки операционных процедур и стандартов службы питания; |
| 5. | организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; |
| 6. | оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| 7. | контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; |
| 8. | разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| 9. | планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| 10. | планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; |

- | | |
|-----|---|
| 11. | разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; |
| 12. | выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; |
| 13. | определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

по специальности

43.02.14

Гостиничное дело

всего часов

144

в том числе

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Результаты прохождения преддипломной практики представляются студентом в образовательную организацию и учитываются при итоговой аттестации.

Практика завершается оценкой студентом освоенных общих и профессиональных компетенций:

ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Оценка работы студента является комплексной, учитывающей все стороны его деятельности его практики, а также анализ отчётных документов. Анализ отчётных документов практикантов позволяет судить о качестве их работы в период практики, о степени осмысления ими своего профессионального опыта.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Содержание и тематический план преддипломной практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ПК 1.1 – ПК 1.3 ПК 2.1 – ПК 2.3 ПК 3.1 – ПК 3.3 ПК 4.1. – ПК 4.3. ПК 5.1. – ПК 5.3. ОК 01 – ОК 10	ПМ 01, 02, 03, 04, 05	Всего 4 недели 4 курс, 8 семестр – 144 часа	Апрель –май

Наименование основных видов деятельности	Содержание работ	Объем часов
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Составлять документацию по основным видам приема, размещения и выписки; Принимать, регистрировать и размещать гостей; Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг; Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг; Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей; Координировать процесс ночного аудита и проводы гостей.	18
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Обеспечение режима работы предприятия. Обеспечение стандартов службы питания гостиничного комплекса. Соблюдение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Работа в торговых помещениях служб питания. Работа в производственных помещениях служб питания. Соблюдение стандартов подготовки и обслуживания потребителей службы питания. Соблюдение профессиональных программ для выполнения регламентов службы питания. Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.	36
Организация и контроль текущей деятельности	Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в	36

<p>работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>материальных ресурсах и персонале</p> <p>Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами</p> <p>Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p> <p>Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> <p>Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне</p> <p>Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов</p> <p>Комплектация рабочей тележки: выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования</p> <p>Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>Составлять бланки заказов на услуги прачечной –химчистки</p> <p>Организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</p> <p>Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья</p> <p>Принимать и оформлять заказы на услуги бизнес -центра, сервис -бюро, SPA – услуг</p> <p>Составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»</p> <p>Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций</p> <p>Принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта</p> <p>Работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах</p> <p>Заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой</p> <p>Организовывать работу с ключами от гостиничных номеров</p> <p>Организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами</p> <p>Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес -услуг, SPA -услуг, туристско - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих</p> <p>Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p> <p>Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для</p>	
--	---	--

	<p>обеспечения безопасности проживающих</p> <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда контролировать процесс обслуживания гостей анализировать результаты деятельности</p> <p>Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания</p>	
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж</p> <p>Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p> <p>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж</p> <p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта</p> <p>Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование</p> <p>Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг в гостинице</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</p> <p>Оформлять заявки на бронирование</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест</p> <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору</p> <p>Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей</p>	36

	<p>Анализировать результаты деятельности</p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей</p>	
<p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)</p>	<p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>18</p>
		<p>144</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

1. Приказ о допуске обучающихся к преддипломной практике.
2. Договор с организациями о прохождении практики.
3. Приказ о распределении обучающихся по местам практик и назначение руководителя практики от учебного заведения
4. Рабочая программа преддипломной практики;
5. Перечень заданий по преддипломной практике;
6. Журналы практики.
7. Дневник – практиканта по преддипломной практике;
8. Отзыв-характеристика от предприятия
9. График проведения практики;
10. График защиты отчетов по практике.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению:

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. С соответствующим материально-техническим обеспечением.

4.4. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / М.А. Ёхина. – М: Академия, 2019.-208 с.	2019	Гриф
2.	Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.	2018	Гриф
3.	Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Амирова З.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2014.— 86 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/46463.html	ЭБС	
4.	Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П, Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 204 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75213.html	ЭБС	
5.	Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Советский спорт, 2014.— 208 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40779.html	ЭБС	
6.	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/	ЭБС	

	Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83150.html		
7.	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 879 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81605.html	ЭБС	
8.	Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул— Электрон. текстовые данные.— Москва: Альпина Паблишер, 2019.— 344 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/86759.html	ЭБС	
9.	Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования /И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2018 с.	2018	Гриф
10.	Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В. Г. Федцов. — 3-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. — 248 с.	2012	
11.	Ермакова В.И. Официант, бармен : учеб. пособие для нач. проф. образования / В. И. Ермакова. — 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с	2012	Гриф
12.	Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования /И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 319 с.	2018	Гриф
13.	Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс]: монография/ Штейнгольц Б.И., Назаркина В.А.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 176 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45024.html	ЭБС	
14.	Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 234 с.	2018	Гриф
15.	Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Восколович Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 207 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81792.html	ЭБС	
16.	Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Жданова Т.С., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44191.html	ЭБС	
17.	Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Л.В. Семенова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай	ЭБС	

	Пи Эр Медиа, 2019.— 86 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44183.html		
18.	Основы информационных технологий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.В. Назаров [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 530 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/89454.html	ЭБС	

Интернет-ресурсы

- ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/gost/gost1560.html>
 - ГОСТ 7.32–2001. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.ugatu.ac.ru/ddo/ooot/izd/g5.htm>
 - Журнал «Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://vestnik.volbi.ru/>
 - Журнал «Открытые системы» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.osp.ru/os>
 - Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/
- ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <HTTP://BASE.GARANT.RU/71447622>

Обязанности студентов-практикантов:

- изучить программу прохождения практики, подготовить соответствующие программные материалы;
 - своевременно прибыть в колледж для инструктажа и консультаций по практике;
 - строго выполнять действующие в колледже правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины;
 - добросовестно выполнять все указания руководителя практики от колледжа, касающиеся порядка прохождения и содержания практики;
 - составить индивидуальный календарный график прохождения практики, согласованный с непосредственным руководителем;
 - подготовить отчет по практике;
 - защитить проверенный отчет по практике в установленный колледжем срок.
- Результаты защиты отчета по преддипломной практике фиксируются в виде зачета в зачетной книжке студента и в ведомости.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Осуществление планирования, деятельности службы приема и размещения; Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 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; 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); Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять обязанности ночного портье Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	
<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Осуществление планирования, деятельности службы питания; Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.</p>	

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; Организовывать деятельность сотрудников службы питания Составлять и обрабатывать необходимую документацию; Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы питания с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Информировать сотрудников службы питания о методах урегулирования конфликтных ситуаций	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Выявление показателей качества обслуживания	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории	

	профессионального развития и самообразования	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	

Формой контроля по результатам преддипломной практики является отчет (Дневник практики).

Отчет имеет титульный лист, вводный инструктаж, два раздела, заключение и приложения не менее 10 страниц. Тематические разделы отчета соответствуют разделам программы практики. Дневник-отчет практиканта является индивидуальным документом, средством учета и контроля его деятельности в период практики. Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать краткий перечень работ, выполненных за день. По окончании практики дневник заверяется печатью организации, где проходил обучающийся практику.

Защита отчета по практике осуществляется на итоговой конференции не позднее 2 недель после прохождения практики.

Структура отчета по практике

Отчет должен включать в указанной ниже последовательности:

- Титульный лист (дневник - отчет)
- Ежедневный отчет о выполнении работы в период практики
- Отчет с предприятия о прохождении практики

- Характеристика
- Аттестационный лист
- Индивидуальное задание
- Приложения

Содержание отчета

– На первом листе отчета отражается информация о студенте, вышедшем на преддипломную практику, сроки прохождения практики, место прохождения практики с указанием руководителей практики от организации и от учебного заведения.

– Отчет о выполнении работы в период практики заполняется ежедневно с указанием вида деятельности на рабочем месте. Руководитель практики от предприятия ежедневно ставит заслуженную оценку работы студента и свою подпись.

– Отчет заверяется печатью.

– Отчет с предприятия является формой поведения итогов прохождения преддипломной практики студентом, так как руководитель выставляет оценку – результат приобретения профессиональных компетенций.

– Характеристика с места прохождения практики выдается руководителем практики от предприятия. В ней отражаются полнота и качество выполнения программы практики, отношение студента к выполнению заданий, полученных в период практики, оценка результатов практики студента; проявленные студентом профессиональные и личные качества; выводы о профессиональной пригодности студента; готовность обучающегося к самостоятельной работе.

Характеристика с места прохождения практики должна быть написана в дневнике или на бланке организации (учреждения) и подписывается руководителем практики от организации (учреждения) и заверяется печатью.

В аттестационном листе должны быть отражены виды и объемы работ, выполненные студентом и качество их исполнения в соответствии с требованиями конкретной организации для установления уровня освоения профессиональных компетенций.

Приложения

В приложения рекомендуется включать материалы иллюстративного и вспомогательного характера: таблицы и рисунки, дополнительные расчеты, самостоятельные материалы прикладного характера, фотоматериалы, образцы документов и документы, созданные самим студентом по месту прохождения практики. Приложения могут быть обязательными и информационными. Информационные приложения могут быть рекомендуемого и справочного характера