

Частное профессиональное образовательное учреждение

Златоустовский юридический колледж «Ицыл»

Утверждаю:

Директор ЧПОУ

Златоустовский юридический
колледж «Ицыл»



 А.И.Гомола

ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовая подготовка)

Квалификация – менеджер

Срок обучения – 2 года 10 месяцев

(на базе 9 классов)

2022 г.

Рабочая программа преддипломной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** и предназначена для реализации в группах обучающихся специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

Организация-разработчик: ЧПОУ Златоустовский юридический колледж «Ицыл»

Разработчик: Леин Анатолий Львович, преподаватель специальных дисциплин

Программа учебной и производственной практик рассмотрена на заседании предметно – цикловой комиссии ЧПОУ Златоустовский юридический колледж «Ицыл» (Протокол № 1 от «25» августа 2022 г.), согласована с работодателями.

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	8
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ.....	10
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	14
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	18
6.ПРИЛОЖЕНИЕ	23

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Преддипломная практика (далее – практика) является обязательным разделом образовательной программы (ОП), обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ).

Целью практики является формирование профессиональных и общих компетенций по специальности.

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО, сроки проведения устанавливаются профессиональной образовательной организацией (ПОО) в соответствии с ОП.

Преддипломная практика проводится ПОО после освоения студентами профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС СПО.

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются ПОО.

Преддипломная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится на основании результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций гостиничного бизнеса.

Формы отчетности студентов по преддипломной практике - дневник, характеристика (отзыв), результаты работы, выполненной в период практики в соответствии с тематикой заданий (вкладыш в дневник), отчет о работе за весь период практики.

При разработке содержания преддипломной практики были выделены необходимые практический опыт, умения и знания в соответствии с ФГОС СПО, а также виды работ, необходимые для овладения всеми видами профессиональной деятельности.

Это заключительный вид практической индивидуальной деятельности студентов по отработке должностных, функциональных обязанностей, приобретенных навыков и умений профессиональной деятельности и в соответствии с профессиональными интересами, подготовка материала для написания дипломной работы.

Формой аттестации по преддипломной практике является отчет.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики является частью ОП по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ.04 Продажа гостиничного продукта

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким специальностям (горничная)

Преддипломная практика направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению дипломной работы в организациях различных организационно-правовых форм собственности.

Преддипломная практика проводится непрерывно в течение 4-х недель. Содержание практики определяется требованиями к результатам освоения всех профессиональных модулей.

1.2. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

В основу практического обучения студентов положены следующие направления:

сочетание практического обучения с теоретической подготовкой студентов;

Производственная (преддипломная) практика студентов является завершающим этапом и проводится после освоения ОП СПО и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС СПО.

Преддипломная практика проводится с целью закрепления следующих компетенций:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

	ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчинённых), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах..
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
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.
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
ПК 5.1.	Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиницы.
ПК 5.2.	Осуществлять уборку номерного фонда гостиницы после выезда гостей.
ПК 5.3.	Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиницы.

По итогам преддипломной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приёма заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах гостиницы;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

- изучения и анализа потребности потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

- осуществления текущей уборки номерного фонда гостиницы;
- осуществления уборки номерного фонда гостиницы после выезда гостей;
- осуществления генеральной уборки номерного фонда гостиницы .

Количество часов на производственную (преддипломную) практику:

Всего 4 недели, 144 часа.

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является закрепление общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг ПК 1.1 – 1.3	ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
	ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
	ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах..

ПК 2.1 – 2.6	ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания ПК 3.1 – 3.4	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.
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта ПК 4.1 – 4.4	ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги
	ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
	ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
	ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)	ПК 5.1.	Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиницы.
	ПК 5.2.	Осуществлять уборку номерного фонда гостиницы после выезда гостей.
	ПК 5.3.	Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиницы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

3.1. Объем и вид практики

Вид практики	Количество часов	Форма проведения
Преддипломная	144	Концентрированная
Вид аттестации: отчет за весь период практики		

3.2. Содержание производственной (преддипломной) практики

Программа преддипломной практики состоит из четырёх этапов:

Сбор, анализ сведений по выбранной теме дипломной работы;

Закрепление практических навыков и умения самостоятельно ставить и решать задачи;

Ознакомление со своим будущим рабочим местом и квалификационными требованиями к специалисту;

Адаптация и проверка теоретических знаний студентов, полученных в процессе освоения ОП.

Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ
<p>Организация рабочего места службы бронирования. Оформление и составление различных видов заявок на бронирование. Прием заказов на бронирование от потребителей с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования. Выполнение бронирования различными методами и ведение его документационного обеспечения. Ведение телефонных переговоров. Ведение учета отчетных данных по бронированию. Информирование потребителя о бронировании. Информирование потребителя об аннулировании бронирования.</p>	<p>Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правила бронирования. Правила аннуляции брони. Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет. Центральная система бронирования (присоединенная и не присоединенная). Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования. Типы бронирования. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.</p>

<p>Предоставление информации гостям об услугах гостиницы.</p> <p>Участие в заключение договоров на оказание гостиничных услуг.</p> <p>Регистрация гостей (VIP – гостей, корпоративных гостей, туристических групп, иностранных граждан).</p> <p>Обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду гостей.</p> <p>Подготовка счетов и организация отъезда гостей.</p> <p>Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены.</p>	<p>Поселение в номер. Процесс регистрации гостей. Оформление документации.</p> <p>Регистрация граждан РФ по месту пребывания в г. Москва. Стандарт обслуживания VIP - гостей. Подготовка и прием VIP - гостей. Организация приема, размещения туристических групп. Правовое положение иностранных граждан.</p> <p>Особенности регистрации иностранных граждан, лиц без гражданства.</p> <p>Обслуживание гостей во время проживания. Информирование гостя об основных услугах, предоставляемых гостиницей. Документация на дополнительные услуги.</p> <p>Выезд гостя, процедура выписки гостя.</p> <p>Виды расчетов за проживание. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчет по кредитной карте, туристскими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета. Основные обязанности сотрудников вечерней смены приема. Взаимодействия службы приема и размещения с другими службами, отделами гостиницы. Подготовка сведений о занятости номерного фонда для службы хозяйственного обеспечения.</p> <p>Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</p>
<p>Осуществление организации и контроля работы персонала хозяйственной службы. Предоставление дополнительных платных услуг. Предоставление услуги питания в номерах. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. Составление актов списания. Предоставление услуг для хранения ценных вещей проживающих (Камера хранения. Депозитные ячейки. Сейфы. Индивидуальные электронные сейфы).</p>	<p>Должностные обязанности работников административно – хозяйственной службы.</p> <p>График выхода на работу административно- хозяйственной службы. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность, виды уборки номера, этапы и процессы уборки номера). Требования к качеству проведения уборочных работ. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещения общего пользования. Типы белья, комплектация, замена белья. Уборка в номерах занятых VIP гостями, контроль качества уборки в номерах, занятых VIP гостями. Оставленные и забытые клиентом вещи. Перечень предоставления платных дополнительных услуг. Оказание услуг бизнес – центром, сервис-бюро, туристическо – экскурсионных услуг. Услуги прачечной - химчистки. Организация питания в гостиницах. Обслуживание в гостиничном номере. Инвентаризация оборудования гостиницы.</p> <p>Организация хранения личных вещей проживающих. Правила предоставления услуг</p>

	хранения ценных вещей проживающих.
<p>Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта.</p> <p>Внедрение практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации. Изучение и применение основ маркетинга в гостиничном сервисе.</p> <p>Проведение маркетингового исследования в гостинице, отеле.</p> <p>Рассмотрение основных компонентов сервисной деятельности в гостинице, отеле.</p>	<p>Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства. Маркетинг туристского и гостиничного продукта. Этапы маркетингового исследования. Интервью и опросы. Этапы развития индустрии гостеприимства. Сектор средств размещения и питания. Оценка конкурентоспособности предприятий гостеприимства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Ключевые направления маркетингового планирования на рынке гостиничных услуг. Формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок. Информирование потенциальных гостей о гостинице. Составление анализа гостиницы на примере определенной гостиницы. Реклама и пропаганда в гостиничном бизнесе. Особенности формирования фирменного стиля предприятий гостеприимства.</p>
<p>Осуществление текущую уборку номерного фонда гостиницы.</p> <p>Осуществление уборки номерного фонда гостиницы после выезда гостей.</p> <p>Осуществление генеральной уборки номерного фонда гостиницы.</p>	<p>Общетехнические требования к услугам по уборке номеров. Контроль качества уборки и содержания номеров. Виды тележек горничной. Правила комплектации тележки горничной. Последовательность текущей уборки номеров.</p> <p>Смена постельного белья и полотенец. Уборка номеров после выезда. Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда. Генеральная уборка номерного фонда. Проверка соответствия качества уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- положение о практике студентов, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования;
- программа практики;
- график проведения практики;
- график консультаций, устанавливает руководитель дипломной работы;
- график защиты отчетов по практике.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики осуществляется в г. Байкальске, Слюдянском районе и в других регионах.

Оборудование:

- рабочие места обучающихся;
- рабочее место наставника;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации.
- нормативная документация;
- инструкции и методическая документация;
- справочная литература;
- компьютер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения,
- принтер;
- сканер;
- ксерокс;
- телефонный аппарат, факс

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы для подготовки дипломных работ

Основные источники:

Основные источники:

1. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года №12- ФЗ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями от 05.02.2007);
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
3. Приказ Федерального агентства по туризму от 21.07.2005г.№86; «Система классификации гостиниц и других средств размещения».

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
5. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»;
6. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристические услуги. Общие требования»;
7. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2014.- 224 с.
2. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. учреждений высш. образования- М.: Издательский центр "Академия", 2015.-240 с.
3. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 224 с.
4. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 80 с
5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 304 с.
6. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования- М.: Издательский центр "Академия", 2016.-304 с.
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования- М.: Издательский центр "Академия", 2015.- 240 с.
8. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник - учебник для студентов учреждений сред. проф. образования- М.: Издательский центр "Академия", 2014.- 240 с.
9. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования- М.: Издательский центр "Академия", 2017.-224 с.
10. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2017. - 320 с.
11. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2015.- 320 с.

Дополнительные источники:

1. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования- М. : Издательский центр "Академия", 2016 - 288 с.
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования - М. : Издательский центр "Академия", 2011.-224 с.
3. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 320 с.
4. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие - М.: КНОРУС, 2011.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие – 2 – е изд., испр. – М.: Издательско -торговая корпорация «Дашков и К°», 2010.-328 с.
6. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.- 208 с.
7. Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учеб. пособие-М.:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019.-120 с.
8. Павлова Н.В. "Администратор гостиницы": учебное пособие - М.: Издательский центр "Академия", 2014 .-80 с.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2009.-304 с.
10. Тимохина Т.Л. Организация обслуживания и приёма туристов: учебное пособие. - М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2009.
11. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие.- М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2008.
12. Христофорова И.В. Маркетинг в туристской индустрии: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования- М.: Издательский центр "Академия", 2012.- 208 с.

Интернет-ресурсы:

1. Журнал Академия Гостеприимства : [Электронный ресурс], форма доступа: <http://hotel-rest.biz>.
2. Журнал «Гостиничное дело: [Электронный ресурс], форма доступа: <http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html>.
3. Искусство гостеприимства. Гостиничный бизнес. Журнал Современный отель- [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>.
4. Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса и все про отели- [Электронный ресурс], форма доступа: <http://hotelier.pro>.
5. Портал о гостиничном бизнесе. Гостиничный бизнес в России - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://prohotel.ru>.

4.4. Требования к руководителям практики

Зам. директора ПОО по УПР:

- осуществляет общее руководство и контроль практики;
- утверждает план-график проведения практики;
- рассматривает аналитические материалы по организации, проведению итогам практики.

Руководитель практики:

- составляет график проведения и расписание практики, графики консультаций и доводит их до сведения преподавателей, студентов;
 - осуществляет методическое руководство и контроль деятельностью всех лиц, участвующих в организации и проведении практики;
 - участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной (преддипломной) практики;
 - контролирует ведение документации по практике.
- разрабатывают программу практики для студентов;
- проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

Руководители дипломных работ:

- разрабатывают индивидуальные задания для студентов, в соответствии с темой дипломной работы.

Представитель работодателя (наставник):

- оценивает результаты освоения студентом общих и профессиональных компетенций в период производственной (преддипломной) практики и выставляет оценку в отзыве руководителя от организации (см. Приложение №2)

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Непосредственное руководство и ответственность за выполнение норм охраны труда студентами в период практики возлагается на руководителя практики от техникума и руководителя практики на предприятии.

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения производственной (преддипломной) практики осуществляется руководителем практики, руководителем практики от предприятия в процессе выполнения студентами работ на предприятии, а также сдачи студентом отчета по практике.

Формой отчетности студента по производственной (преддипломной) практике является письменный *отчет о выполнении работ и приложения* к отчету, свидетельствующие о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессиональных модулей.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 1.1 – 1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Принимать заказ от потребителей и оформлять его - Бронировать и вести документацию. - Информировать потребителя о бронировании. 	<ul style="list-style-type: none"> -Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; - заполнение документации на бронирование номеров; - аккуратность и правильность заполнения документов. - Ведение документации на электронных и бумажных носителях; - бронирование номера/места, дополнительных услуг, соблюдая "Правила предоставления услуг в РФ". - Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с "Правилами предоставления услуг в РФ"; - информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу, в Интернете. 	<p>Оценка отчета Отзыв руководителя от организации</p>
<p>ПК 2.1 – 2.6</p> <ul style="list-style-type: none"> - Принимать, регистрировать и размещать гостей. - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах - Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. - Обеспечивать вы- 	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрация и размещение гостей. - Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг, предоставление гостю информации о гостиничных услугах. - Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг; применение правил заключения договоров. - Навыки по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. - Навыки по расчетам с гостями; навыки по 	<p>Оценка отчета Отзыв руководителя от организации</p>

<p>полнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.. - Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. 	<p>организации отъезда и проводов гостей.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. 	
<p>ПК 3.1. – 3.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. - Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). - Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. - Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. 	<ul style="list-style-type: none"> - Навыки организации и контроля работы обслуживающего технического персонала хозяйственной службы. - Предоставление гостям услуги питания в номерах; изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа. - Работа с оборудованием и инвентарем. - Организация обеспечения условий для сохранности вещей и ценностей проживающих. 	<p>Оценка отчета Отзыв руководителя от организации</p>
<p>ПК 4.1. – 4.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выявлять спрос на гостиничные услуги. - Формировать спрос и стимулиро- 	<ul style="list-style-type: none"> - Выбор оптимальных каналов сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке; разработка рекламных слоганов; разработка логотипов; разработка рекламных текстов; расчет 	<p>Оценка отчета Отзыв руководителя от организации</p>

<p>вать сбыт.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. - Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. 	<p>экономической эффективности рекламной компании; определение последовательности разработки рекламной программы гостиничного предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выбор оптимальных каналов сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке; разработка рекламных слоганов; разработка логотипов; разработка рекламных текстов; определение последовательности разработки рекламной программы гостиничного предприятия. - Анализ структуры услуг гостиничного предприятия; проведение SWOT анализа гостиничного предприятия. - Определение последовательности этапов разработки гостиничного продукта; анализ жизненного цикла услуги гостиничного предприятия; выбор методики ценообразования; различие видов тарифов и цен. 	
<p>ПК 5.1. – 5.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиницы. - Осуществлять уборку номерного фонда гостиницы после выезда гостей. - Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиницы. 	<ul style="list-style-type: none"> - Выполнение комплектации тележки горничной для выполнения текущей уборки номерного фонда гостиницы; уборка ванной комнаты, спальни, комнат в номерном фонде; осуществление экипировки номерного фонда; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки требованиям стандартов уборки средства размещения. - Выполнение комплектации тележки горничной для выполнения уборки номерного фонда гостиницы после выезда гостей. ; уборка ванной комнаты, спальни, комнат в номерном фонде; осуществление экипировки номерного фонда; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки требованиям стандартов уборки средства размещения. - Выполнение комплектации тележки горничной для выполнения генеральной уборки номерного фонда гостиницы; подборка моющих средств и использование их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применение моющего оборудования для чистки ковров и мягкой мебели; удаление пыли и загрязнения со стен, плинтусов, потолка. 	<p>Оценка отчета Отзыв руководителя от организации</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных

компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы кон- троля и оценки
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Оценка отчета Характеристика с места практики
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач при участии в инвентаризации имущества и обязательств организации; Оценка эффективности и качества выполнения	
ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач при участии в инвентаризации имущества и обязательств организации	
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации; Использование различных источников для поиска информации, включая электронные	
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение программных продуктов в процессе проведения инвентаризации имущества и обязательств организации	
ОК.6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Вежливое, бесконфликтное взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. Умение слушать собеседника и отстаивать свою точку зрения	
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, занимать-	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	

ся самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области инвентаризации имущества и обязательств организации	

Требования к оформлению отчёта:

Отчет по практике должен быть напечатан на компьютере на одной стороне листа бумаги формата А 4, шрифтом 14пт, с полуторным интервалом. Все листы должны быть пронумерованы и вложены в папку. Текст отчета печатается с соблюдением следующих размеров полей: левое -30 мм, правое -10 мм, верхнее-20мм, нижнее -20мм. Отчет о прохождении преддипломной практики - в объеме не менее 20 страниц печатного текста без листов приложения. Оформление текстовой части отчета осуществляется исходя из правил оформления выпускной квалификационной работы.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист (см. Приложение № 1);
- содержание;
- практическая часть;
- отзыв руководителя от организации с места практики, результаты которого учитываются при итоговой аттестации (см. дневник преддипломной практики);
- приложения (приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.)

Студент не позднее 3-х дней, после окончания практики защищает отчет по практике.

Министерство образования Иркутской области
ЧПОУ Златоустовский юридический колледж «Ицыл»

специальность **43.02.11 Гостиничный сервис**

ОТЧЕТ

ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Период прохождения практики

«__»_____20__ г. – «__»_____20__ г.

Место прохождения практики

(полное наименование организации)

Выполнил:

(ФИО студента)

(№ группы)

Проверил:

(ФИО руководителя практики от техникума)

(подпись)

Златоуст , 20__ г.

Приложение 2

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

от организации

Наименование организации _____

Ф.И.О. студента (ки) _____

1. Мотивация студента (ки) – интерес к данному конкретному виду практики и его соответствие желанию студента, интерес к работе данного конкретного гостиничного предприятия

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

2. Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

3. Принятие решений в стандартных ситуациях и ответственность за них

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

4. Сформированность профессиональных умений в соответствии с профессиональными компетенциями

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

Общая оценка за преддипломную практику (по пятибалльной системе) _____

Представитель от руководителя (наставник)

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (ФИО)

« ___ » _____ 20__ г.

