



Принято:

Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Утверждаю:

Ректор

Протокол № 9 от «14» февраля 2022г.

А.А. Федулин

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

год начала подготовки: 2022

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>

Программа практики согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>

Программа практики согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")	Лагодина Л.Г.

Программа практики утверждена Педагогическим советом Колледжа

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
Колледж	5 от 28.01.2022



ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

1. Программа производственной практики составлена в соответствии с Приказом Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05 августа 2020 года (редакция от 18 ноября 2020 года) "О практической подготовке обучающихся" (вместе с "Положением о практической подготовке обучающихся") (зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 года регистрационный номер 59778) и Приказом «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №464 от 14.06.2013 г., а также в соответствии с Положением РГУТИС

2. «О практической подготовке обучающихся в ФГБОУ ВО "РГУТИС" принятого протоколом № 1/1 Ученого совета РГУТИС от 18.09.2020 г.

Практическая подготовка в форме производственной (преддипломной) практики направлена на выполнение определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ОПОП СПО (далее - профессиональный модуль) в соответствии с ФГОС СПО.

Задачи практической подготовки в форме производственной (преддипломной) практики :

- закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения;
- закрепление сформированных общих и профессиональных компетенций;
- изучение функций, принципов и методов работы предприятия;
- проверка готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности;
- сбор и обработка материалов для написания отчета по производственной практике

3. Место практической подготовки в форме преддипломной практики в структуре ПССЗ

Практическая подготовка в форме преддипломной практики направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы, сдачи демонстрационного экзамена в организациях различных организационно-правовых форм.

4. Формы проведения практической подготовки в форме преддипломной практики

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

Практическая подготовка в форме преддипломной практики проводится в индивидуальной форме.

5. Место и время проведения практической подготовки в форме преддипломной практики

Место проведения: на базе средств размещения Москвы, Московской области и иных регионов Российской Федерации, на основании договоров о прохождении практик и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету.

Сроки прохождения практики – 4 недели (34-37 недели)

Продолжительность – 144 часа.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практической подготовки в форме преддипломной практики

а) общие (ОК):

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, применять стандарты антикоррупционного поведения

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 языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

б) профессиональные (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.



ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников 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 работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические навыки:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические умения:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж



- работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;
 - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
 - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
 - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,
 - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,
 - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,
 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,
 - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения



7. Структура и содержание практической подготовки в форме преддипломной практики

Общая трудоемкость практики составляет 144ч.

№ п.п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах.	Формы текущего контроля
1.	Ознакомительный этап. Вводный инструктаж	Знакомство со структурой организации, правилами внутреннего распорядка (12 часов).	Дневник практики
2.	Проектный этап. Раздел 1. Сбор материала для практической части.	Участие в организации и контроле текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, службы питания, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы бронирования и продаж (42 часа).	Отчет по практике; Дневник практики; Характеристика/отзыв
3.	Основной этап. Раздел 2. Разработка практической части	Сбор информации, участие в организации и работе служб гостиницы в соответствии с индивидуальным заданием обучающегося (84 часа).	Отчет по практике; Дневник практики; Характеристика/отзыв
4.	Итоговый этап. Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов преддипломной практики	Сбор необходимого материала для выполнения отчета в соответствии с полученными студентами заданиями на практику. Демонстрация выполнения заданий. (6 часов)	Отчет по практике; Дневник практики; Характеристика/отзыв
	Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет		

8. Образовательные технологии, используемые на преддипломной практике

Практическая подготовка в форме производственной практики (преддипломная) студентов предполагает формирование практической готовности обучающихся к эффективному выполнению профессиональной деятельности. Она ориентирована на формирование у выпускников профессионального опыта и оценку профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности.



В процессе прохождения практики применяются научно-исследовательские и структурно-логические (задачные) технологии, представляющие собой поэтапную организацию постановки задач, выбора способа их решения, диагностики и оценки полученных результатов. Среди которых: наблюдение, беседа, сбор, первичная обработка, систематизация и анализ материалов, описание полученного на практике опыта в отчете, а также современные информационные технологии.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике

Самостоятельная работа студентов во время прохождения практической подготовки в форме преддипломной практики проводится под руководством преподавателя. Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций, подтверждает записи обучающегося о выполненных работах в дневнике практики обучающегося в период производственной практики, составляет отзыв о работе обучающегося.

Руководитель практики проводит установочную лекцию, в ходе которой знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

По итогам практики руководитель от образовательной организации проводит итоговую конференцию, на которой обсуждает результаты прохождения практики.

До начала практики обучающийся:

- Знакомится с содержанием программы практики. Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от образовательной организации.
- Участвует в установочной лекции.

В период прохождения практики обучающийся:

- Проходит инструктаж по технике безопасности.
- Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой.
- Ежедневно заполняет дневник практики.

Обучающийся обязан:

- Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.
- Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики.



Требования к тексту отчёта.

Работа выполняется на стандартных листах белой бумаги формата А 4, расположенных вертикально; поля: справа – 1,5 см, слева – 3 см, сверху – 2 см, снизу – 2 см. Текст набирается на компьютере в редакторе Microsoft Word, шрифт – Times New Roman, размер – 14, межстрочный интервал – полуторный, на одной стороне листа, выравнивание текста работы делается по ширине листа. Объем работы не менее 20 страниц. Работа должна быть написана грамотно в научном стиле.

Сроки предоставления студентами отчетных документов по практике – последний день практики.

9. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики) - дифференцированный зачет.

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

По итогам практической подготовки в форме производственной практики (преддипломной) обучающимся должен быть подготовлен отчет, в котором присутствуют выполненные творческие работы. Защита результатов практики проводится в виде защиты отчета. Оценка по практике выставляется руководителем практики от образовательной организации с учетом оценки характеристики /отзыва.

Характеристика/отзыв заполняются руководителем практики от профильной организации исходя из экспертной оценки выполняемых обучающимся работ.

10. Процедура оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практической подготовке в форме производственной практики:

Контроль приобретения практического опыта.

Целью оценки по производственной (преддипломной) практике является соответствие:

1. Профессиональных и общих компетенций;
2. Практического опыта и умений.

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	иметь практический опыт
1.	ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	



			решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
2.	ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать	



				практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	
3.	ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	
4.	ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
5.	ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
6.	ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую	сущность гражданско-патриотической	описывать значимость своей профессии	



		позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционн ого поведения	позиции, общечеловеческ их ценностей; значимость профессиональн ой деятельности по профессии (специальности)	(специальности)	
7.	ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережени ю, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	правила экологической безопасности при ведении профессиональн ой деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональн ой деятельности; пути обеспечения ресурсосбережен ия	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережени я в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	
8.	ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	роль физической культуры в общекультурном , профессиональн ом и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональн ой деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики	использовать физкультурно- оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональны х целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики	



			перенапряжения	перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	
9.	ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	современные средства и устройства информатизации ; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	
10.	ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	



11.	ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	
12.	ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать	планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей



			другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационно й базой данных гостиницы	работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	
13.	ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	законы и иные нормативно- правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания:	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы	организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональну ю тематику на



			приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.	службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	иностранном языке
14.	ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
15.	ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности	планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных



			актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающем у персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственно й санитарии, противопожарно й защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственн ым помещениям организаций службы питания; профессиональн ой терминологии службы питания на иностранном языке	службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	ресурсах и персонале
16.	ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	технологии организации процесса питания; требований к обслуживающем у персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственно	анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения	разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими



			й санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
17.	ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в	контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей



				процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	
18.	ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
19.	ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы



			<p>у персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительн ых и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p>		<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональну ю тематику на иностранном языке</p>
20.	ПК 3.3.	<p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации</p>	<p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда,</p>	<p>контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>



			номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему	ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
--	--	--	---	--	--



			отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
21.	ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениям и гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи	планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
22.	ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях	организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами



		гостиницы	работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды	целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
--	--	-----------	--	---	--



			отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта		
23.	ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного	контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.



				продукта	
24.	ПК 5.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<ul style="list-style-type: none">– Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения,– Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения,– Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,– Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,– Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения,– Правила бронирования номеров в	<ul style="list-style-type: none">- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения



			<p>гостиницах и иных средствах размещения, – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Требования охраны труда, – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, Правила антитеррористич еской безопасности и безопасности гостей.</p>	размещения	
--	--	--	---	------------	--

- 10. Формы отчетности и оценочный материал прохождения практической подготовки в форме производственной (преддипломной) практики:**
Формой отчетности является: дневник практики, отчет с приложениями.

Раздел (этап) практики, обеспечивающий формирование компетенции	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Ознакомительный этап. Вводный инструктаж	Знакомство со структурой организации, правилами внутреннего распорядка.	Отражение в отчете, в дневнике по практике выполненного задания. Последний день практики.
Проектный этап. Раздел 1. Сбор материала для практической части.	Участие в организации и контроли текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, службы	Отражение в отчете, в дневнике по практике выполненного задания. В ходе практики



	питания, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы бронирования и продаж.	
Основной этап. Раздел 2. Разработка практической части	Сбор информации, участие в организации и работе служб гостиницы в соответствии с индивидуальным заданием обучающегося.	Отражение в отчете, в дневнике по практике выполненного задания. В ходе практики
Итоговый этап. Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов преддипломной практики	Сбор необходимого материала для выполнения отчета в соответствии с полученными студентами заданиями на практику. Демонстрация выполнения заданий.	Последний день практики
Промежуточная аттестация	Защита отчета по практике – дифференцированный зачет	

*Содержание задания практического этапа практики может корректироваться руководителем практики.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики

1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Кучер, Л.С. Официант-бармен : учеб. пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. — 540 с. - (Среднее профессиональное образование).



- ISBN 978-5-222-27707-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/977285>
6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
7. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
4. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225039>

3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>



ПРИЛОЖЕНИЕ А.

ДНЕВНИК
ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОЙ) ПРАКТИКИ
Студент

_____ (ФИО)
курс _____ уч. группа _____ специальность 43.02.14 "Гостиничное дело"
Срок прохождения с 20 апреля 20__ г. по 17 мая 20__ г.
Место практики _____

_____ (наименования организации)

1. Прибыл в профильную организацию (предприятие) «20» апреля 20__ г.
2. Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка:

Инструктаж провел: _____ С требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка ознакомлен:

_____ (должность, ФИО, подпись)

_____ (ФИО, подпись обучающегося)

«20» апреля 20__ г.

3. Учет ежедневной работы обучающегося:

Дата	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики
1	2	3
20.04.20__ г.	Организационное собрание (согласование плана производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Инструктаж обучающегося по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	
Согласно программ	Регистрация гостей. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах Закрепление умений, освоенных на практических	



Приложение Б.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на прохождение практической подготовки в форме производственной
(преддипломной) практики

Студент _____
(ФИО)

курс _____ уч. группа _____ специальности 43.02.14 "Гостиничное
дело"

Срок прохождения с 20 апреля 20_ г. по 17 мая 20_ г.

№ п/п	Содержание практики
1	2

Планируемые результаты практики

№ Пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть

Руководитель практики от образовательной организации:

(должность, ФИО, подпись)

Руководитель практики от профильной организации:

(должность, ФИО, подпись)

Печать профильной организации



Приложение В.

Совместный рабочий график*

прохождения практической подготовки в форме производственной
(преддипломной) практики

студент

(курс, группа, фамилия, имя отчество)

место прохождения практики _____

№ п/п	Содержание практики	Календарные сроки
1.	- Знакомство с объектом практики; - Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	Согласно программе практики
2.	- Участие в практической деятельности; - Сбор и анализ данных для выполнения индивидуального задания; - Ведение дневника практики	Согласно программы практики
3.	- Подготовка отчета по практике; Защита отчета по практике	Согласно программе практики Согласно расписанию промежуточной аттестации

Руководитель практики от
образовательной организации:

Руководитель практики от
профильной организации:

(должность, ФИО, подпись)

(должность, ФИО, подпись)

Печать профильной организации



* При выездном способе проведения практики составляется Совместный рабочий график (план), при стационарном способе проведения практики составляется Рабочий график (план)

Приложение Г.

ХАРАКТЕРИСТИКА / ОТЗЫВ

на студента _____
(ФИО)

Очной (заочной) формы обучения _____ курса

специальность 43.02.14. Гостиничное дело

о прохождении практической подготовки в форме производственной (преддипломной) практике

(вид, тип практики)

в _____
(наименование учреждения, организации)

Рекомендации по составлению отзыва. В нем обычно указываются:

время прохождения практики;

характеристика проделанной практикантом работы;

степень подготовленности практиканта;

оценка полноты и качества выполнения задания на практику;

характеристика личных качеств;

предложения с целесообразности назначения студента после окончания университета.

Руководитель практической подготовки в форме
практики _____

(должность, подпись, ФИО руководителя

практической подготовки в форме практики от
организации)

«_____» _____ 20__ г.



Приложение Б.

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)
Колледж

ОТЧЕТ
о прохождении практической подготовки
в форме производственной (преддипломной) практики

студента группы _____ курса _____
специальности 43.02.14 "Гостиничное дело"

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Место прохождения практики _____

полное название профильной организации, адрес, телефон

Сроки прохождения практической подготовки с 20 апреля 20__ г. по 17 мая 20__ г.

Руководитель практической подготовки в
форме практики от
образовательной организации:

Руководитель практической подготовки в
форме практики от
профильной организации:

(должность, ФИО, подпись)

(должность, ФИО, подпись)

Отчет выполнил _____
(дата и подпись)

Отчет защищен с оценкой _____
(дата и подпись)

20 __ г.



ОГЛАВЛЕНИЕ

- 1 Индивидуальное задание
 - 2 Рабочий график (план) проведения практической подготовки в форме производственной практики
 - 3 Отчет о прохождении практики
- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Приложения
4. Отзыв руководителя практической подготовки в форме производственной практики

**Договор на прохождение преддипломной практики студент получает за месяц до начала практики, подписывает на месте прохождения практики и за 2 недели до начала практики сдает руководителю ОПОП _____*

Примечание:

нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на листе
Оглавление



ОТЧЕТ

о прохождении практической подготовки в форме производственной
(преддипломной) практики

Введение

(время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения). – 1,5 – 3 листа.

Основная часть

Описание выполнения заданий с формулированием целей, задач, обоснованием этапов и методов выполнения, с анализом результатов.

Заключение

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решения и др.). Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации. – 1,5 – 3 листа.