



1920

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования**

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



**УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНСПО**

Т.П. Хло

«26» мая 2020 г.

Рабочая программа практики

ПДП. Производственная практика (преддипломная)

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация менеджер

Краснодар 2019

Рабочая программа ПДП Производственная практика (преддипломная) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 475, зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 (рег. № 32876).

Составитель: преподаватель ИНСПО _____ Н.О. Гаспарян

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом
протокол №10 от «20» мая 2020 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:
_____ Н.О. Гаспарян
«25» мая 2020 г.

Рецензент (-ы):

Директор ресторанно-гостиничного комплекса «Романтик»		Т.К. Романец
Директор ООО «Престиж-Альфа»		Н.В. Стеченцева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	4
1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.2. Количество часов, отводимое на производственную (преддипломную) практику:	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	5
3.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис	5
3.2. Содержание практики	6
3.2.1. Содержание производственной (преддипломной) практики	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	11
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной (преддипломной) практики	11
4.2. Информационное обеспечение организации и проведения производственной (преддипломной) практики	11
4.2.1. Нормативная документация	12
4.2.2. Литература.....	Ошибка! Закладка не определена.
4.2.3. Периодические издания.....	14
4.2.4. Электронные ресурсы	14
4.3. Общие требования к организации производственной (преддипломной) практики	14
4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения производственной (преддипломной) практики.....	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	15
6. ПРИЛОЖЕНИЕ	21

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

1.2. Количество часов, отводимое на производственную (преддипломную) практику:

всего –144 часа (4 недели).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общекультурных 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Вид практики	Количество часов	Форма проведения
Практика производственная (преддипломная)	144	
Модуль ПМ 01.01 Бронирование		Концентрированная
Модуль ПМ 02.01 Прием, размещение и выписка гостей		Концентрированная
Модуль ПМ 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		Концентрированная
Модуль ПМ 04.01 Продажа гостиничного продукта		Концентрированная
Вид аттестации: дифференцированный зачет		
Итого:	144	

3.2. Содержание практики

3.2.1. Содержание производственной (преддипломной) практики

Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

Преддипломная практика 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 в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачами производственной (преддипломной) практики являются:

- развитие и совершенствование профессиональных и общих компетенций, полученных в ходе прохождения всех видов производственной практики;
- формирование индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- определение направления дальнейшего становления;
- выполнение экспериментальной части выпускной квалификационной работы.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- 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 потребностей 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.

уметь:

— организовывать рабочее место службы бронирования;

— оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;

— вести учет и хранение отчетных данных;

— владеть технологией ведения телефонных переговоров;

— аннулировать бронирование;

— консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

— осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

— использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

— организовывать рабочее место службы приема и размещения;

— регистрировать гостей (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;

— контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

— оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

— поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

— составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

— выполнять обязанности ночного портье;

— организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

— оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

— организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

— контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

— комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, 7 порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
Общая характеристика базы практики	1. Ознакомление с предприятием, его типом, классом, структурой, контингентом читающихся, режимом работы, ассортиментом выпускаемой продукции, перечнем основных и дополнительных услуг, формами обслуживания, контроля качества и безопасности продукции и услуг. 2. Инструктаж по охране труда на производстве. Меры по предотвращению травматизма. Пожарная безопасность, причины пожара, меры по их предупреждению. 3. Знакомство с материально-технической базой предприятия: планировкой, составом, назначением и взаимосвязью складских, производственных, торговых и вспомогательных помещений, их оборудованием и оснащением, средствами и приёмами дизайна, используемыми для оформления, интерьеров помещений и создания единого стиля предприятия. 4. Ознакомление со структурой производства организации	2
Модуль ПМ 01.01 Бронирование	1. Прием заказов на бронирование от потребителей; 2. Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения; 3. Информирование потребителя о бронировании;	34
Модуль ПМ 02.01 Прием, размещение и выписка гостей	1. Приема, регистрации и размещения гостей; 2. Предоставления информации гостям об услугах в гостинице; 3. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; 4. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах; 5. Подготовка счетов и организации отъезда гостей; 6. Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;	34
Модуль ПМ 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе	1. Организация и контроля работы персонала хозяйственной службы; 2. Предоставление услуги питания в номерах; 3. Оформление и ведение документации по учету	36

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
проживания	оборудования и инвентаря гостиницы;	
Модуль ПМ 04.01Продажа гостиничного продукта	4. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; 5. Участие в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; 6. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; 7. Участие в разработке комплекса маркетинга.	34
Оформление отчетной документации	Систематизация собранных материалов и оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	4
	ИТОГО	144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМАЛЬНОМУ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Для полноценного прохождения практики предприятию необходимо обеспечить беспрепятственный доступ студентов-практикантов к документации, необходимой для успешного освоения студентами программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

Реализация программы учебной практики в институте предполагает наличие учебных (учебно-производственных) кабинетов:

- организации деятельности служб бронирования;
- организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- организации продаж гостиничного продукта;
- гостиничный номер;
- служба приема и размещения гостей;
- служба бронирования гостиничных услуг.

Оборудование рабочих мест учебного кабинета для приема производственной (преддипломной) практики:

- специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);
- технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

- демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: "Система менеджмента качества", "Инвестиционный менеджмент", "Методы и стили управления", "Организационные структуры

4.2. Информационное обеспечение организации и проведения производственной (преддипломной) практики

4.2.1. Нормативная документация

Федеральные законы

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-1 (ред. от 01.04.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс
4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (ред. от 01.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ (с изм. от 12.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ (с изм. от 28.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 01.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

7. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 21.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 ((ред. от 26.12.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (ред. от 23.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Нормативны акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 (ред. от 16.01.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ (с изм. от 11.11. 2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ (с изм. от 05.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ (с изм. от 08.10.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

4.2.2. Литература:

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07185-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07572-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08190-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>

4. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10548-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430798>

5. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1010664>

Дополнительная литература

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. : учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2019. – 165 с. – (бакалавриат). – ISBN 978-5-406-07010-9. – URL: <https://book.ru/book/931087>

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08193-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903>

3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 188 с. – (Университеты России). – ISBN 978-5-534-07278-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437462>

4. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. : учебное пособие / Косолапов А.Б. –Москва: КноРус, 2019. – 198 с. – ISBN 978-5-406-06922-6. – URL: <https://book.ru/book/931225>

5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08193-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903>

6. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 442 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10546-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430795>

7. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-07356-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438658>

4.2.3 Периодические издания

1. Журнал «Мир психологии»
2. Журнал «Психологическая наука и образование»
3. Журнал «Вопросы психологии»
4. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
5. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

4.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru/>);
2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4.3. Общие требования к организации производственной (преддипломной) практики

Производственная (преддипломная) практика проводится концентрировано в рамках профессиональных модулей учебного плана по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденными директором ИНСПО.

Производственная (преддипломная) практика направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретённых ППССЗ СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Производственная (преддипломная) практика может проводиться в учебных, в учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебных хозяйствах, учебно-опытных участках, полигонах, ресурсных центрах и других вспомогательных объектах Института среднего профессионального образования Кубанского государственного университета, а также на предприятиях и организациях в специально-оборудованных помещениях на основе договоров между предприятием и институтом.

В процессе прохождения производственной (преддипломной) практики проводится контроль выполнения заданий со стороны руководителя практики, что подтверждается подписью в дневнике по прохождению практики. С этой целью каждым руководителем устанавливаются часы консультаций. График проведения консультаций доводится до сведения обучающихся на организационном собрании. При выполнении заданий практики проводятся как групповые, так и индивидуальные консультации.

Производственная (преддипломная) практика преподавателями учебных дисциплин и междисциплинарных курсов профессионального цикла.

Продолжительность рабочего дня обучающегося при прохождении практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения производственной (преддипломной) практики

Руководство практикой осуществляют педагогические кадры института, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля.

Руководство практикой от организации (предприятия) осуществляют сотрудники, имеющие среднее специальное или высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	- демонстрация навыков по принятию заявок от потребителей; - демонстрация навыков по оформлению заявок на бронирование; - обоснование выбора заказа на бронирование	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программ профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление и защита отчета по практике с учетом аттестационного листа обучающегося, - характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	- демонстрация навыков по ведению документооборота при бронировании; - изложение последовательности заполнения документов при бронировании; - демонстрация скорости и качества ведения документооборота	
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	- изложение последовательности действий при бронировании; - применение правил контроля при бронировании	
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	- демонстрация навыков по регистрации и размещению гостей	
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- демонстрация навыков по предоставлению гостю информацию о гостиничных услугах; - навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг	
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг; - применение правил заключения договоров	
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- навыки по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- навыки по расчётам с гостями; - навыки по организации отъезда и проводов гостей	

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- демонстрация навыков по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию 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	- демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	- демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах; -изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	-демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарём	
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	-демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающего	
ПК 4.2 Выявлять спрос на гостиничные услуги	-демонстрация навыков по выявлению спроса на гостиничные услуги: разработка анкеты, опросного листа; -изложение последовательности проведения социологического исследования; -демонстрация навыков работы с первичной и вторичной информацией гостиничного предприятия	
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	-демонстрация навыков выбора оптимального канала/системы сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке; -демонстрация навыков разработки рекламного слогана или логотипа или текста; -демонстрация навыков оценки экономической и социальной	

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	эффективности рекламы; -изложение последовательности разработки рекламной программы гостиничного предприятия	
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	-демонстрация навыков анализа структуры услуг гостиничного предприятия; -демонстрация навыков методики проведения SWOT-анализа гостиничного предприятия	
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	-изложение последовательности этапов разработки гостиничного продукта; -демонстрация навыков анализа жизненного цикла услуги гостиничного предприятия; -демонстрация навыков владения методикой ценообразования; -демонстрация знаний видов тарифов цен	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверить 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 контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-демонстрация интереса к будущей профессии	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление и защиту отчета по
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; -демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач	
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-демонстрация способов принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-нахождение и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителем от предприятия в ходе прохождения практики	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- контроль соблюдения персоналом технологического процесса производства	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	

6. ПРИЛОЖЕНИЕ

Формы документов, предусмотренные Положением о практике студентов, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО «КубГУ» и его филиалах, и реализуемые в ИНСПО:

- направление;
- план-график прохождения производственной (преддипломной) практики;
- дневник практики;
- отчет по практике;
- аттестационный лист и характеристика;

Формы вышеперечисленных документов помещены в приложениях.

Приложение 1
Направление на практику

Обучающийся _____ курса _____
фамилия, имя, отчество
отделения _____ согласно приказу ректора КубГУ от «___»
_____ 202_ г. № _____, договор между _____
_____ и
_____ № _____
от _____ направляется в _____
в распоряжение _____.
наименование предприятия
для прохождения _____ практики
вид практики
по специальности _____
код и наименование специальности
сроком с «___» _____ г. по «___» _____ г.

Зам. директора по учебной работе _____ Ф.И.О.
подпись
М.П.

Руководитель практики от ИНСПО _____ Ф.И.О.
подпись

Приложение 2
План-график
прохождения производственной (преддипломной) практики

Вид практики: _____

(учебная, производственная, преддипломная)

Наименование ПМ: _____

(индекс и наименование практики указать по учебному плану)

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

(код, наименования)

Студент: _____

(Ф.И.О.)

Курс __ группа __

№ п/п	Этапы работы (виды деятельности) при прохождении практики	Кол-во часов, отведенных на выполнение
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

Руководитель практики от ИНСПО _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

Задание принято к исполнению

«__» _____ 201__ г. _____

(подпись)

(Ф.И.О. студента)

Приложение 3
ДНЕВНИК учебной практики

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

ДНЕВНИК
ПРАКТИКИ

Вид практики: производственная (преддипломная)

Наименование ПМ: _____
(индекс и наименование практики указать по учебному плану)

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис
(код, наименование)

Студент _____
(Ф.И.О.)

Курс __ группа __

1. Календарные сроки практики

По учебному плану с _____ по _____.

Дата прибытия на практику _____.

Дата выбытия с места практики _____.

2. Руководитель практики от

Институт среднего профессионального образования (ИНСПО)

Должность _____

Ф.И.О. _____

3. Сведения о предприятии, организации, учреждении

Место прохождения практики:

Полное наименование предприятия, организации, учреждения:

Юридический адрес предприятия, организация, учреждения:

Руководитель предприятия, организации, учреждения:

(должность, Ф.И.О, телефон)

Руководитель практики от организации

Должность _____

Ф.И.О. _____

Телефон _____

4. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка *

Наименование и характер инструктажа	Дата	Кто проводил инструктаж от предприятия, организации, учреждения (Ф.И.О, должность)	Подпись студента-практиканта
Вводный инструктаж (охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка)			
Повторный инструктаж по технике безопасности на рабочем месте			
Повторный инструктаж, связанный с переменой рабочего места			

* Раздел является обязательным

Приложение 4

(наименование предприятия)

Отчет по производственной (преддипломной) практике обучающегося
_____ (ФИО)

группы _____ курса _____

специальность _____

Непосредственный руководитель практики _____ (ФИО)

Методический руководитель практики _____ (ФИО)

ОТЧЕТ **по производственной (преддипломной) практике**

Краткое описание базы проведения практики:

1. Адрес, название организации, отделение
 2. Имеющиеся подразделения
 3. Штатное расписание
 4. Документация ПРОФ назначения, по подразделениям
 5. С какими приказами и внутренними работает организация (указать №, от какого числа и название приказа)
 6. Имеющееся оборудование, в том числе высокотехнологичное
- И т.д.

Примечание: Отчет может быть дополнен фото с практической работы или представлен в виде презентаций.

Приложение 5

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

(ФИО студента)

Обучающий(ая)ся на ____ курсе по специальности 00.00.00 _____
прошел(ла) производственной (преддипломную) практику по
профессиональному модулю ПМ.00 _____ в объеме 00 часов
(0 недель), с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г.

Виды и качество выполнения работ
(Только профессиональные компетенции)

№ п/п	Наименования ПК	Вид работы, выполненных обучающимся во время практики	Уровень освоения компетенций (оценка)
1.	ПК 0.0*		
2.	ПК 0.0*		
3.	ПК 0.0		
4.	...		
5.	Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**		

* - оценивается уровень освоения компетенций. Если в результате выполнения соответствующего вида работ осваивается несколько компетенций, то в таблице каждая компетенция отображается отдельной строкой с указанием вида работы по компетенции и проставлением соответствующей оценки. Оценки за освоение одной конкретной компетенции должны совпадать вне зависимости от вида работ.

** - итоговая оценка определяется как среднее арифметическое оценок, полученных за освоение каждой компетенции, со стандартным округлением.

При оценивании компетенций используются следующие критерии

Критерии оценки компетенций	Оценка
обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно	2
обучающийся освоил 60-69% оцениваемых компетенций, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения	3

Критерии оценки компетенций	Оценка
анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.	
обучающийся освоил 70-89% оцениваемых компетенций, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.	4
обучающийся освоил 90-100% оцениваемых компетенций, умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа	5

ХАРАКТЕРИСТИКА профессиональной деятельности обучающегося

(В характеристике отмечается качество выполнения обучающимся задания практики, отношение к работе, уровень освоения общих компетенций, дисциплинированность и другие качества, проявленные практикантом в период практики, а также недостатки в подготовке обучающегося, замечания и пожелания обучающемуся.)

Руководитель *производственной (преддипломной)*
практики от ИНСПО, должность,
Ф.И.О.

(подпись)

Руководитель *производственной (преддипломной)*
практики от организации, должность,
Ф.И.О.

(подпись)