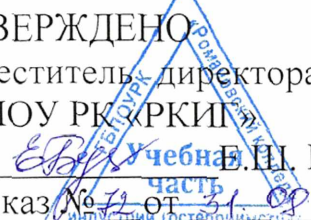


Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО  
Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИИ»  
 Учебная часть  
Приказ № 72 от 31.09 2020 г.

## ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2020

Программа преддипломной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в соответствии с учебным планом, утвержденным «29» 06 2020 г. и рабочими программами профессиональных модулей.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И. В.

Программа преддипломной практики рассмотрена цикловой методической комиссией (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № 1 от «27» 08 2020 г.

Председатель ЦМК «ГД»

 Щербакова Е.В.

Программа преддипломной практики рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

 Виспянская Е.Я.

Согласовано с работодателем



ГБПОУ РК «РКИГ» «Институт «Крымская весна»

(наименование предприятия, организации)

Врио директора

(должность, подпись, ФИО)

«27» 08 2020 г.

М.П.

©) Ермакова И.В. – автор-составитель

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	4
1.1 Область применения программы производственной (преддипломной) практики .....	4
1.2 Цели и задачи производственной (преддипломной) практики .....	4
1.3. Количество часов на освоение программы производственной (преддипломной) практики .....	8
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ .....	9
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ. ....	11
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ .....	13
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .....	13
4.2 Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы .....	13
4.3. Общие требования к организации производственной (преддипломной) практики...	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ .....	19
Приложение 1.....	24
Приложение 2.....	25
Приложение 3.....	26
Приложение 4 .....	27
Приложение 5.....	28
Приложение 6.....	30
Приложение 7.....	34
Приложение 8.....	37
6. ВИДЫ РАБОТ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ОТРАЗИТЬ В ОТЧЕТЕ.....	38
7. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ.....	40

# **1 . ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

## **1.1 Область применения программы производственной (преддипломной) практики**

Преддипломная практика по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» предусматривает закрепление и углубление знаний полученных обучающимися в процессе теоретического обучения, приобретение ими необходимых умений практической работы по избранной специальности, овладение навыками профессиональной деятельности.

Программа производственной (преддипломной) практики является разделом ППССЗ, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация – специалист) в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД):

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

## **1.2 Цели и задачи производственной (преддипломной) практики**

Основные цели 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.

### ***Основные задачи:***

- развитие и совершенствование профессиональных и общих компетенций, полученных в ходе прохождения всех видов производственной практики
- формирование индивидуального стиля профессиональной деятельности

- сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для подготовки и написания выпускной квалификационной работы.

С целью овладения указанными видами деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы производственной (преддипломной) практики должен:

### **ПМ 01 - Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения</li> <li>• планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг</li> <li>• стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</li> <li>• методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы</li> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы</li> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения</li> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения</li> <li>• 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</li> </ul>

### **ПМ 02 - Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> <li>• разработки операционных процедур и стандартов службы питания организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</li> <li>• оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> <li>• контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• задачи, функции и особенности работы службы питания</li> <li>• законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса</li> <li>• особенности организации предприятий питания разных типов и</li> </ul>

	<p>классов, методов и форм обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены</li> <li>• требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания</li> <li>• профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</li> <li>• технологию организации процесса питания</li> <li>• специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</li> <li>• этапы процесса обслуживания</li> <li>• технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания</li> <li>• профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</li> <li>• регламенты службы питания</li> <li>• критерии и показатели качества обслуживания</li> <li>• методы оценки качества предоставленных услуг</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</li> <li>• оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале</li> <li>• определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> <li>• анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> <li>• использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания</li> <li>• 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</li> <li>• контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>

### **ПМ 03 – Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>• планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
--------------------------	--

<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы</li> <li>• принципы взаимодействия с другими службами отеля</li> <li>• сервисные стандарты housekeeping</li> <li>• санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей</li> <li>• порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда</li> <li>• принципы управления материально-производственными запасами</li> <li>• методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса</li> <li>• требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности</li> <li>• систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>• организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы</li> <li>• рассчитывать нормативы работы горничных</li> <li>• 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</li> </ul>

#### **ПМ 04 – Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</li> <li>• разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов</li> <li>• выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта</li> <li>• определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы</li> <li>• способы управления доходами гостиницы</li> <li>• особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе</li> <li>• особенности работы с различными категориями гостей</li> <li>• методы управления продажами с учётом сегментации</li> <li>• способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ</li> <li>• особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы</li> <li>• каналы и технологии продаж гостиничного продукта</li> <li>• ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• принципы создания системы «лояльности» работы с гостями</li> <li>• методы максимизации доходов гостиницы</li> <li>• критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам</li> <li>• виды отчетности по продажам</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг</li> <li>• выделять целевой сегмент клиентской базы</li> <li>• собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка</li> <li>• ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля</li> <li>• разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей</li> <li>• выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению</li> <li>• планировать и прогнозировать продажи</li> <li>• проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul>

### **1.3. Количество часов на освоение программы производственной (преддипломной) практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися производственной (преддипломной) практики в объеме 144 часа.

Распределение тем по часам приведено в Разделе 3 «Структура и содержание производственной (преддипломной) практики».

На основе договорных отношений базами практики являются гостиничные предприятия, оснащенные современным оборудованием и необходимыми средствами для проведения производственной (преддипломной) практики (Раздел 4 «Условия реализации производственной (преддипломной) практики»).



## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной (преддипломной) практики является овладение обучающимися видами деятельности в области оказания услуг гостеприимства, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

<b>ПМ</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>	<b>ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>
	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
<b>ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>	<b>ВД 1 Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</b>
	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	<b>ВД 2 Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</b>
	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<b>ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>
	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

<b>ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>
	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

#### Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование разделов, тем	Содержание учебного материала, виды работ по практике	Объём часов
1	2	3
<b>Тема 1.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<b>Виды работ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы СПИР.</li> <li>• Знакомство и работа с АСУ отеля.</li> <li>• Регистрация и размещение индивидуальных, корпоративных, иностранных гостей, туристских групп, VIP-гостей.</li> <li>• Составление и участие в проектах договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>• Регистрация выезда гостя. Подготовка документации для произведения расчетов с гостями.</li> <li>• Получение платежей. Выполнение действий ночного аудита.</li> </ul>	36
<b>Тема 2.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	<b>Виды работ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы с учетом особенностей организации службы питания отеля.</li> <li>• Ознакомление с торговыми производственными помещениями службы питания и стандартами обслуживания гостей.</li> <li>• Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания, организация работы службы room-service.</li> <li>• Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, официальных приемов, бистро, банкет, бар, буфет.</li> <li>• Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета», «Коктейля», банкета с частичным обслуживанием.</li> <li>• Планирование деятельности сотрудников службы питания. Расчет посуды, приборов согласно заявки на обслуживание.</li> </ul>	36
<b>Тема 3.</b> Организация и контроль	<b>Виды работ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вводный инструктаж. Знакомство с работой службы обслуживания и эксплуатации номерного</li> </ul>	36

текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p>фонда, основными технологическими документами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществление контроля качества уборки номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</li> <li>• Проведение уборки номеров: текущей, по выезду, экспресс, генеральной. Уборка общественных и служебных зон отеля.</li> <li>• Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Работа с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.</li> <li>• Прием и инвентаризация гостиничного белья, составление актов на списание инвентаря и оборудования.</li> <li>• Организация отдыха и развлечений гостей: предоставление SPA – услуг, организация экскурсионного обслуживания, услуг спортивно-оздоровительного комплекса.</li> </ul>	
<b>Тема 4.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вводный инструктаж. Знакомство с технологией работы службы бронирования и продаж. Работа с программным обеспечением и АСУ.</li> <li>• Бронирование номерного фонда с использованием различных способов.</li> <li>• Участие в организации заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>• Работа с комментариями к бронированию. Аннуляция брони.</li> <li>• Реклама и продажа услуг гостям по прибытию и во время их проживания.</li> <li>• Анализ работы отеля и разработка предложений по повышению загрузки и увеличению доходов.</li> </ul>	36
<b>Всего:</b>		<b>144 ч.</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной (преддипломной) практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### **4.2 Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Безрукова, С. В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / С. В. Безрукова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.
2. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / А. Д. Гридин. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
3. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. Д. Гридин. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 80 с.
4. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.
5. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
6. Кучер, Л. С. Официант-бармен : учеб. пособие / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. – Ростов н/Д : Феникс, 2017. – 540 с.
7. Полевая, М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном

сервисе : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

8. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / И. И. Потапова. – М. : Издательский центр «Академия». 2017. – 320 с.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 356 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Гостиничное дело : ежемесячный журнал / Негосударственное научно-образовательное учреждение «Академия торговли и внешнеэкономических связей». – М. : Индустрия гостеприимства и торговли, 2020.
2. Отель : официальное издание Российской гостиничной ассоциации / Издатель и гл. ред. Д. П. Демидов. – М. : ИП Демидов Д.П., 2020. – 1 р. в 2 мес.

#### **Электронные ресурсы:**

1. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. –Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. –55 с. –ISBN 978-5-7014-0723-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>
2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. –Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. –ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html>
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. –328 с. –ISBN 978-5-394-00744-6. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. –Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. –240 с. –ISBN 5-238-00792-2. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
5. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. –Москва :

Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. –204 с. –ISBN 978-5-394-02514-3. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

6. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. –Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. –165 с. –ISBN 978-5-4497-0797-0. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. –Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. –166 с. –ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/100399.html>

8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. –Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. –80 с. –ISBN 978-5-4486-0051-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

9. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. –3-е изд. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. –176 с. –ISBN 978-5-394-04230-0. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>

10. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. –3-е изд. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. –204 с. –ISBN 978-5-394-04356-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/102273.html>

#### **Нормативные акты**

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021г.).

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей».

3. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 №1853 г. (вступают в силу с 1 января 2021 г. и действуют по 31 декабря 2026 г.).

### **4.3. Общие требования к организации производственной (преддипломной) практики**

Производственная (преддипломная) практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и практики по профилю специальности. Организацию и руководство практикой по производственной (преддипломной) практике осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

#### **Колледж:**

- заключает договоры на организацию и проведение производственной (преддипломной) практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями программу, содержание и планируемые результаты производственной (преддипломной) практики;
- осуществляет руководство производственной (преддипломной) практикой;
- контролирует реализацию программы и условия проведения производственной (преддипломной) практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении производственной (преддипломной) практики, организует процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной (преддипломной) практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения производственной (преддипломной) практики.
- производственная (преддипломная) практика проводится в организациях на основе договоров, заключенных между колледжем и предприятием.

#### **Базы практик:**

- согласовывают программу производственной (преддипломной) практики, планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляют рабочие места обучающимся, назначают руководителей практики от организации;



- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения производственной (преддипломной) практики;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения производственной (преддипломной) практики;
- при наличии вакантных должностей заключают с обучающимися срочные трудовые договоры;
- обеспечивают безопасные условия прохождения производственной (преддипломной) практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка организации.

**Студенты**, осваивающие ППССЗ СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в период прохождения производственной (преддипломной) практики в организациях:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

В период прохождения производственной (преддипломной) практики на обучающихся распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

### **Подведение итогов практики**

По окончании производственной (преддипломной) практики, обучающийся надлежащим образом составляет в соответствии с программой письменный отчет, и сдает его в установленные сроки, указанные в учебном расписании занятий. Письменный отчет по итогам производственной (преддипломной) практики должен быть подписан руководителем организации и заверен печатью. За неделю до назначенного срока аттестации по итогам практики обучающийся сдает отчет руководителю практики на проверку.

По результатам практики руководители практики от организации и от колледжа формируют аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения общих и профессиональных компетенций, а также выдается характеристика на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Обучающийся, не оформивший документы на прохождение практики и не прошедший практику, к защите отчета не допускается.

По итогам производственной (преддипломной) практики обучающемуся на основании письменного отчета выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно) при условии положительного аттестационного листа по практике от руководителя практики от организации и колледжа об уровне освоения предусмотренных компетенций; наличии положительной характеристики организации на обучающегося по освоению предусмотренных компетенций; полноты и своевременности предоставления отчета по практике.

Результаты прохождения практики учитываются при прохождении Итоговой аттестации.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Не выполненная программа практики без уважительной причины или неудовлетворительная оценка считаются академической задолженностью обучающегося. В данном случае, обучающийся не допускается к прохождению Итоговой аттестации.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики осуществляется в процессе посещения баз практик руководителем практики от образовательного учреждения, бесед с руководителем производственной (преддипломной) практики от предприятия, защиты дневника отчета в соответствии с освоенными общими компетенциями, выполненными индивидуальными заданиями обучающимися.

### Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ПМ. 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		
<b>ПК 1.1.</b> Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Осуществление планирования, деятельности службы приема и размещения. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах.
<b>ПК 1.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.
	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения. Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).	Проверка документации

	<p>Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними.</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</p> <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Выполнять обязанности ночного портье. Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	
<p><b>ПК 1.3.</b>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p>

	охраны труда на рабочем месте.	
<b>ПМ. 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>		
<b>ПК 2.1.</b> Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Организация рабочего места службы приема и размещения согласно стандартам и правилам.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.
	Выбор формы регистрации гостей: соответствие нормативно-правовым документам.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.
	Оперативность: время, затраченное на процедуру приема и размещения	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.
<b>ПК 2.2.</b> Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях: оперативность, точность.	Проверка документации.
<b>ПК 2.2.</b> Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Информирование клиента о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице: Своевременность, корректность, целесообразность,	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
	Подготовка проектов договоров в соответствии с соответствием с нормативно-правовой базой: грамотность, точность	Проверка документации
<b>ПК 2.3.</b> Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Соблюдение нормативных требований при заключении договоров с турагентствами, туроператорами.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика Проверка документации
<b>ПК 2.4.</b> Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Выполнение обязанностей по договорам: ответственность, аккуратность, своевременность	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
<b>ПК 2.5.</b> Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Оформление и подготовка счета: грамотность, соблюдение нормативных требований	Проверка документации Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
	Выполнение должностных обязанностей по организации отъезда гостей: ответственность, аккуратность, своевременность	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
<b>ПК 2.6.</b> Координировать процесс ночного аудита и	Составление и обработка необходимой документации:	Проверка документации Наблюдение, беседа, анализ,

передачи дел по окончании смены. своевременность, корректность, целесообразность.	ответственность, аккуратность, своевременность	характеристика
	Выполнение обязанностей ночного портье: соответствие должностным инструкциям	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
	Выполнения должностных инструкций по организации проводов гостей: точность, аккуратность, своевременность	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
<b>ПМ. 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		
<b>ПК 3.1.</b> Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Организация рабочего места обслуживающего и технического персонала: соответствие нормативным требованиям	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
	Контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы: корректность, целесообразность, объективность	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
<b>ПК 3.2.</b> Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Организация питания в номерах: своевременность, соответствие требованиям, точность соблюдения правил и норм при организации питания	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
<b>ПК 3.3.</b> Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы: аккуратность, системность, своевременность	Проверка документации
<b>ПК 3.4.</b> Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Выполнения должностных обязанностей по обеспечению сохранности вещей и ценностей	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
<b>ПМ. 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		
<b>ПК 4.1.</b> Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Проведение анкетирования и опроса с целью анализа потребностей потребителей: целесообразность, корректность, ответственное отношение.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика Проверка документации
<b>ПК 4.2.</b> Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Создание практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта	Проверка документации

	гостиничного продукта для различных целевых сегментов: эффективность, целесообразность.	
<b>ПК 4.3.</b> Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Оценка сильных и слабых сторон организации гостиничного сервиса: объективность, точность, полнота.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика Проверка документации
<b>ПК 4.4.</b> Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Сбор маркетинговой информации: актуальность, лаконичность.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика Проверка документации
	Исследование рынка гостиничных услуг: актуальность, объективность.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
	Участие в разработке комплекса маркетинга: мотивация, информированность, эффективность.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика Проверка документации

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

## ОТЧЕТ

### ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

обучающийся \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
\_\_\_\_\_ формы обучения  
специальности 43.02.14  
«Гостиничное дело»

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество студента полностью)

### МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

\_\_\_\_\_  
название организации

\_\_\_\_\_  
адрес организации

\_\_\_\_\_  
название отдела

\_\_\_\_\_  
в качестве кого проходил практику обучающийся

СРОКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ \_\_\_\_\_

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ

от колледжа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, должность

от организации (предприятия) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, должность

Симферополь, 20\_\_



Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

ДНЕВНИК

прохождения \_\_\_\_\_ преддипломной \_\_\_\_\_ практики  
(наименование согласно учебному плану)

обучающегося \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело»

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(название организации, адрес)

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

## ГРАФИК (КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

[illegible]

1. Обучающийся \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)
2. Руководитель практики от колледжа  
\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)
3. Руководитель практики от предприятия, организации  
\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ**

<b>Дата</b>	<b>Виды выполняемой работы</b>	<b>Оценки, замечания руководителя практики</b>
	Описать гостиничное предприятие: история создания, цели, миссия предприятия, особенности деятельности основных служб гостиницы	
	Составить организационную структуру гостиницы	
	Проанализировать загрузку номерного фонда гостиницы (январь – июнь)	
	Провести SWOT-анализ гостиничного предприятия	

Руководитель практики от колледжа

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

[illegible]

[illegible]

Обучающийся \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

обучающегося

(фамилия, имя, отчество обучающегося)  
специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело»  
группа \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_ форма обучения очная  
с \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

прошел(а) \_\_\_\_\_ преддипломную \_\_\_\_\_ практику  
(вид практики: преддипломная)  
в колледже / в организации \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

(наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

под руководством \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

1. За время практики выполнены следующие виды работ:

№	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ*		
		высокое	среднее	низкое
1.	Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы СПИР.			
2.	Знакомство и работа с АСУ отеля.			
3.	Регистрация и размещение индивидуальных, корпоративных, иностранных гостей, туристских групп, VIP-гостей.			
4.	Составление и участие в проектах договоров в соответствии с принятыми соглашениями.			
5.	Регистрация выезда гостя. Подготовка документации для произведения расчетов с гостями.			
6.	Получение платежей. Выполнение действий ночного аудита.			
7.	Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы с учетом особенностей организации службы питания отеля.			
8.	Ознакомление с торговыми производственными помещениями службы питания и стандартами обслуживания гостей.			

9.	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания, организация работы службы room-service.			
10.	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, официальных приемов, бистро, банкет, бар, буфет.			
11.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета», «Коктейля», банкета с частичным обслуживанием.			
12.	Планирование деятельности сотрудников службы питания. Расчет посуды, приборов согласно заявки на обслуживание.			
13.	Вводный инструктаж. Знакомство с работой службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, основными технологическими документами.			
14.	Осуществление контроля качества уборки номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.			
15.	Проведение уборки номеров: текущей, по выезду, экспресс, генеральной. Уборка общественных и служебных зон отеля.			
16.	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Работа с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.			
17.	Прием и инвентаризация гостиничного белья, составление актов на списание инвентаря и оборудования.			
18.	Организация отдыха и развлечений гостей: предоставление SPA – услуг, организация экскурсионного обслуживания, услуг спортивно-оздоровительного комплекса.			
19.	Вводный инструктаж. Знакомство с технологией работы службы бронирования и продаж. Работа с программным обеспечением и АСУ.			
20.	Бронирование номерного фонда с использованием различных способов.			
21.	Участие в организации заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.			
22.	Работа с комментариями к бронированию. Аннуляция брони.			
23.	Реклама и продажа услуг гостям по прибытию и во время их проживания.			
24.	Анализ работы отеля и разработка предложений по повышению загрузки и увеличению доходов.			

\* отметить знаком «+» в нужной графе

2. За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Наименование компетенции	Сформированность компетенции (элемента компетенции)*		
	сформирована полностью	сформирована частично	не сформирована
ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале			
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.			
ВД 1 Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.			
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.			
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			
ВД 2 Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.			
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			
ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			



ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			
ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.			
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.			

\* отметить знаком «+» в нужной графе

Результат практики: \_\_\_\_\_

(Программа практики выполнена в полном объеме)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики \_\_\_\_\_

М.П.

(подпись)

(должность, Ф.И.О.)

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

обучающегося

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело»

группа \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_ форма обучения очная

с \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

прошел(а) \_\_\_\_\_ преддипломную \_\_\_\_\_ практику  
(вид практики: преддипломная)

в колледже / в организации \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_  
(наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

под руководством \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

За время практики обучающийся проявил(а) личностные, деловые качества и продемонстрировал(а) способности:

№	Наименование	Степень проявления*		
		Проявлял(а) регулярно	Проявлял(а) эпизоди- чески	Не проявля- л (а)
1.	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.			
2.	ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.			
3.	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.			
4.	ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.			
5.	ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом			

	особенностей социального и культурного контекста.			
6.	ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.			
7.	ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.			
8.	ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.			
9.	ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.			
10.	ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.			
11.	ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.			

\* отметить знаком «+» в нужной графе

## 1. Общая характеристика обучающегося:

### 1.1. Отношение к работе

---



---



---

### 1.2. Выполнение правил трудового распорядка

---



---



---

### 1.3. Соблюдение правил техники безопасности

---



---



---

### 1.4. Проявление инициативы и заинтересованности при выполнении основной работы и дополнительных поручений

---



---



---

1.5. Взаимоотношение с коллегами по работе, готовность к поддержанию партнерских отношений

---

---

---

---

1.6. Дополнительно (при необходимости)

А) Отношение к клиентам компании, готовность к компромиссу с потребителем

Б) Способность к социальному взаимодействию, проявление уважения к людям, толерантность к другой культуре

В) Соблюдение принятых в обществе, в компании моральных и правовых норм, социальных и корпоративных стандартов

Г) Адекватное отношение к критике, умение и желание исправлять свои ошибки, стремление к совершенствованию своих практических умений

Д) Другое

---

---

---

---

**Результат практики**

---

---

*(Программа практики выполнена успешно в полном объеме)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики \_\_\_\_\_

М.П.

(подпись)

\_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

**РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОЖЕЛАНИЯ (при необходимости)**

1. Замечания к обучающемуся во время прохождения практики:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Пожелания и рекомендации для обучающегося:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

для образовательной организации:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики \_\_\_\_\_

**М.П.**

(подпись)

(должность, Ф.И.О.)

## 6. ВИДЫ РАБОТ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ОТРАЗИТЬ В ОТЧЕТЕ

№ п/п	Тема	Виды работ
1	<b>Общая характеристика гостиничного предприятия</b>	<p>Название места прохождения практики.</p> <p><b>Описать:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вид гостиничного предприятия и его статус; историю создания, наличие лицензий на момент прохождения практики. В отчете указать правовые нормативные акты, регулирующие деятельность гостиничного предприятия.</li> <li>2. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, его адрес; правовой статус, формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг.</li> <li>3. Составить схему организационной структуры гостиничного предприятия, отражающую подчиненность отделов и подразделений.</li> <li>4. Пройти инструктаж по технике безопасности на рабочем месте.</li> </ol>
2	<b>Характеристика работы служб гостиничного предприятия</b>	<p><b>Описать особенности деятельности основных гостиничных служб и характер оказываемых услуг:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Службы бронирования.</li> <li>2. Службы приема, регистрации и размещения гостей.</li> <li>3. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> <li>4. Службы безопасности;</li> <li>5. Инженерно – технической службы.</li> <li>6. Описать функциональные обязанности персонала гостиничных служб или приложить должностные инструкции работников служб гостиницы (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу и т. д.).</li> <li>7. Описать офисное оборудование в отчете.</li> <li>8. Отразить в отчете рекламно-информационные материалы стойки Reception.</li> </ol>
3	<b>Изучение наличия и возможностей организации дополнительных и</b>	<p><b>Описать:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Услуги питания.</li> <li>2. Наличие и возможности организации дополнительных услуг гостиничного предприятия.</li> <li>3. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.</li> </ol>

	<b>прочих услуг гостиничного предприятия</b>	<p>4. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».</p> <p>5. Потенциал (возможности) гостиничного предприятия.</p>
4	<b>Работа с гостями отеля</b>	<p>В рамках практики Вы получаете возможность освоить правила и этические нормы поведения служащих/работников гостиничного сервиса.</p> <p><b>Описать:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила общения и работы с гостем при личном визите.</li> <li>2. Правила работы с гостем при общении по телефону.</li> <li>3. Правила работы с гостем при бронировании услуг.</li> <li>4. Правила работы с гостем в конфликтной ситуации.</li> </ol>
5	<b>Выполнение индивидуального задания</b>	<p><b>Выполнить самостоятельно технологический цикл обслуживания гостей:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать свое рабочее место как сотрудника службы приема и размещения; изучить рекламно-информационные материалы стойки Reception.</li> <li>2. Выполнить процедуры приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов с предварительным резервированием/без предварительного резервирования мест.</li> <li>3. Информировать и предоставлять дополнительные услуги проживающим.</li> <li>4. Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей.</li> <li>5. Выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</li> </ol>
6	<b>Оформление отчета</b>	<p><b>В отчет входят документы в следующем порядке:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Титульный лист (Приложение 1).</li> <li>2. Дневник преддипломной практики (Приложение 2).</li> <li>3. График прохождения практики (приложение 3).</li> <li>4. Индивидуальный план прохождения преддипломной практики (Приложение 4 ).</li> <li>5. Ежедневные записи студента (Приложение 5).</li> <li>6. Аттестационный лист – характеристика студента (Приложение 6).</li> <li>7. Характеристика на обучающегося, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью (Приложение 7).</li> <li>8. Рекомендации и пожелания (Приложение 8).</li> <li>9. Отчет, в котором необходимо отразить следующее:</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполненные задания по пп.1 – 4.</li> <li>• Вывод о прохождении преддипломной практики.</li> </ul>
--	--	---

## Требования к оформлению текста отчета

Отчет пишется:

- от первого лица;
- основной шрифт – Times New Roman;
- поля страницы: верхнее – 1,5 см, нижнее – 1.5 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см;
- межстрочный интервал – 1,5 см;
- основной текст: 14 пунктов, отступ первой строки 1,25 см,
- выравнивание по ширине;
- нумерация страниц на первом листе (титальном) не ставится;
- расположение номера страниц - снизу по центру;
- верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дата составления отчета;
- заголовки разделов нумеруются арабскими цифрами с точкой;
- точку в конце заголовка не ставят, если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой;
- подчёркивать заголовки не допускается;
- сокращения слов в тексте не допускаются. Исключение составляют сокращения, общепринятые в русском языке, а также сокращения слов на иностранных языках.

2. Каждый отчет выполняется индивидуально, не допускается написание групповых работ.

3. Текст отчета должен занимать не менее 6 страниц.

**В конце дневника-отчета прикладываются приложения:**

- копии документов;
- графики;
- схемы;



- буклеты;
- фотографии.

### **Приложения**

Приложение оформляется как продолжение данного документа на последующих листах.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием в правом верхнем углу первого листа слова Приложение. Заголовок приложения писать симметрично тексту также прописными буквами.

Текст каждого приложения можно разделять на разделы, подразделы и пункты, нумеруемые отдельно по каждому приложению.

Нумерация листов документа и приложений должна быть сквозной. Иллюстрации и таблицы нумеруют в пределах каждого приложения.

При наличии в документе более одного приложения их нумеруют арабскими цифрами. *Например:* Приложение 1, Приложение 2.

На все приложения в основном тексте документа должны быть сделаны ссылки, а в содержании перечислены все приложения с указанием их номера и заголовка.

По окончании практики отчет проверяется и утверждается руководителем практики и подписывается им.

Обращаем Ваше внимание, что в случае невыполнения программы преддипломной практики, не предоставления отчета о практике, получения отрицательного отзыва руководителя от базы практики обучающийся не допускается к защите дипломной работы.

**Желаем успеха!**