

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(преддипломной) ПДП**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2020г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (преддипломной)

1.1. Область применения программы.

Программа производственной практики (преддипломной) ПДП является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и основных видов деятельности (ВД): организация деятельности:

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Преддипломная практика является составной частью подготовки квалифицированных специалистов, способных адаптироваться и успешно работать в профильных организациях. Преддипломная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Основными целями производственной преддипломной практики являются:

- ознакомление студентов с профессиональной деятельностью в производственных условиях;
- сбор необходимого материала для выполнения дипломной работы;
- подготовка к защите выпускной квалификационной работы.

Задачами преддипломной практики по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

- закрепление, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности, на основе изучения деятельности конкретной организации;
- изучение нормативных документов, периодической литературы и методических материалов по вопросам дипломной работы;
- сбор, обработка, систематизация и обобщение практического материала для использования в дипломной работе, задания по которой выдаются студенту до начала преддипломной практики;
- оценка деятельности организации, в которой студент проходит преддипломную практику, контроля и разработка рекомендаций по ее совершенствованию;
- формирование практических умений и навыков, приобретение первоначального профессионального опыта по специальности;
- проверка возможностей самостоятельной работы будущего специалиста в условиях конкретного профильного производства;
- изучение практических и теоретических вопросов, относящихся к теме дипломной работы;
- выбор для дипломной работы оптимальных решений с учетом последних достижений науки и техники в области ведения учета.

Требования к результатам учебной практики

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) обучающийся должен

ВД	Требования к умениям
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу 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;
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
<p>Организация и контроль текущей деятельности</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

<p>сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <p>планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>уметь:</p> <p>оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p>

1.3 Количество часов на освоение программы производственной практики (преддипломной)

Программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 4 недель (144 часа)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной (преддипломной) практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений. В процессе прохождения преддипломной практики у будущего специалиста специальности 43.02.14 Гостиничное дело формируются следующие общие и профессиональные компетенции, включающими в себя способность:

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план преддипломной практики

№ п/п	Наименование разделов практики	Количество часов
1	2	3
1	Раздел I. Ознакомление с предприятием.	6
2	Раздел II. Выполнение работ специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело	132
3	Раздел III. Оформление документов по результатам прохождения практики.	6
Итого		144

7.2 Содержание преддипломной практики

Наименование разделов и тем производственной (преддипломной) практики	Содержание работ Виды производственных работ на практике	Объем часов
1	2	3
Раздел I. Ознакомление с предприятием	Ознакомление с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прохождение инструктажа по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Ознакомление с должностными инструкциями работников службы приема и размещения, службы питания, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; службы бронирования и продаж	1 день 6 часов
Раздел II. Выполнение работ специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело		132
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		36
Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке	Проведение анализа и планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных, в т.ч. на английском языке.	1 день 6 часов
Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Проведение анализа стандартов качества обслуживания по приёму и выписке гостей. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	1 день 6 часов

<p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Координация деятельности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приём и регистрация гостей; - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги; - организация отъезда и проводов гостей; - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой). - выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке; заказ дополнительных услуг, (WS); предоставление туристической информации для гостей (WS) передача смены, обеспечив, всей необходимой информацией (WS); запрашивание и прием депозитов в соответствии с политикой отеля (WS); счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS) 	<p>1 день 6 часов</p>
<p>Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены;</p> <p>контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>Проведение анализа результатов деятельности. Контроль соблюдения сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.</p> <p>Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы</p>	<p>2 дня 12 часов</p>
<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными</p>	<p>Осуществление взаимодействия и координации деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p> <p>Информирование работников о методах урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке.</p>	<p>1 день 6 часов</p>

ситуациями в службе приема и размещения		
ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:		24
Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Проведение анализа результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; Планирование потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания	1 день 6 часов
Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация и проведение контроля за процессами 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 Осуществление расчетов с посетителями	1 день 6 часов
Координация деятельности работников службы питания	Выполнение регламентных работ службы питания; Формирование фонда нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; Использование информационных технологий для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	1 день 6 часов
Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	Контроль деятельности сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; Разработка, корректировка и контроль стандартов обслуживания и продаж; Разработка и внедрение критерии оценки качества обслуживания; Решение вопросов, возникшие в незапланированной ситуации	1 день 6 часов
ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:		36
Планирование деятельности службы обслуживания и	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1 день 6 часов

<p>эксплуатации номерного фонда. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Проведение оценки и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; Определение численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами</p>	
<p>Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<p>Организация процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Подбор эффективных методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p>	<p>1 день 6 часов</p>
<p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p>Выполнение регламентных работ службы обслуживания и эксплуатации; Разработка и проведение вводного и текущего инструктажей подчиненных Подготовка к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования; Расчёт нормы расхода моющих средств; Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; Контроль и учет банного, постельного и ресторанного белья; Составление бланков заказов на услуги прачечной-химчистки; Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих; Прием и оформление заказов на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей, проживающих;</p>	<p>2 дня 12 часов</p>

	<p>Составление диалогов и работа с документацией при оказании услуги «побудка»;</p> <p>Общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>Прием и оформление заказов на услуги автотранспорта;</p> <p>Проведение работ с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</p> <p>Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей;</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования, и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>Организация работы с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>Организация, хранение и учет работы с дополнительными магнитными картами;</p> <p>Оформление документации при пользовании депозитной ячейкой;</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>Проведение контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>Осуществление координации деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</p>	
<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>Осуществление взаимодействия и координации деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p>	<p>1 день 6 часов</p>
<p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p> <p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p> <p>Контроль соблюдения сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>Контроль процесса обслуживания гостей;</p>	<p>1 день 6 часов</p>

Выявление показателей качества обслуживания	Проведение анализа результатов деятельности. Подбор и определение показатели качества обслуживания; Разработка предложений по повышению качества обслуживания	
ВПД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.		36
Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Координация деятельности подчиненных	Организация процесса работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформление и составление различных видов заявок и бланков; Осуществление гарантированного бронирования различными методами; Аннулирование бронирования; Ведение телефонных переговоров; Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; Прием заказа и обеспечения бронирования с использованием технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг; Выделение целевого сегмента клиентской базы; Собор и анализ информации о потребностях целевого рынка; Подбор и предложение основных и дополнительных услуг отеля в соответствии с номенклатурой; Разработка предложения по увеличению эффективности каналов сбыта Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей; Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению; Планирование и прогнозирование продажи	2 дня 12 часов
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта. Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	1 день 6 часов
Координация деятельности подчиненных	Выполнение регламентных работ службы бронирования и продаж; Формирование фонда нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;	1 день 6 часов

	<p>Организация подготовки к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования;</p> <p>Ведение телефонных разговоров и личных переговоров с клиентами, электронной переписки, проведение презентаций объектов продажи, ориентирование в ценовой политике;</p> <p>Проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p>	
<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>Осуществление взаимодействия и координации деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p> <p>Разработка и проведение вводного и текущего инструктаж подчиненных</p>	<p>1 день 6 часов</p>
<p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж.</p> <p>Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж</p>	<p>Контроль соблюдения сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж;</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Проведение анализа результатов деятельности</p> <p>Разработка практических рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выбор и определение показателей качества работы службы бронирования и продаж,</p> <p>Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Разработка и представление предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	<p>1 день 6 часов</p>
<p>Раздел III. Оформление документов по результатам прохождения практики</p>	<p>Оформление документов по результатам прохождения практики</p>	<p>1 день 6 часов</p>
<p>Итого</p>		<p>144</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Закрепление баз практики осуществляется администрацией Учреждения на основе договоров с предприятиями и организациями, независимо от их организационно – правовых форм собственности.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса.

1. План – график проведения практики.
2. Приказ о прохождении производственной (преддипломной) практики.
3. Положение о производственной (преддипломной) практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования.
4. Программа производственной (преддипломной) практики.
5. Методические рекомендации по организации практики студентов.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Воробьёв С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса. -М.: Юрайт,2017 [Электронный ресурс] - [http:// www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) / - ЭБС Юрайт.
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб. пособие. -11-е изд., стер. - М.: ИЦ «Академия», 2017.
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2017, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».
4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж,2017 [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».
5. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».
6. Тимонина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник. -М.: Юрайт, 2017.-336с. [Электронный ресурс] - [http:// www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) / - ЭБС Юрайт.
7. Тимонина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник. -М.: Юрайт,2017. -331с. [Электронный ресурс] - [http:// www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) / - ЭБС Юрайт.
8. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, 2015, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Заместитель директора по УПР.

- осуществляет общее руководство и контроль практикой;
- согласовывает план – график проведения практики.

Заведующий отделом практического обучения:

- составляет план – график проведения практики;
- осуществляет методическое руководство и контроль деятельностью всех лиц, участвующих в организации и проведении практики;

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной практики;
- контролирует ведение документации по практике.

Методист по производственному обучению:

- осуществляет методическое руководство по созданию программ производственной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Преподаватель – руководитель производственной практики:

- проводить индивидуальные или групповые консультации в ходе практики;
- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной практики;
- контролирует ведение документации по практике.

Руководитель практики от предприятия – (наставник, специалист предприятия):

- оказывает студенту (- ам) помощь в выполнении ими программы практики, помогает обеспечить их рабочими местами, необходимым имуществом, информацией, служебной и иной документацией и бланками;
- предоставляет возможность ознакомиться со служебными документами в объеме заданий, указанных в программе данной практики, необходимых студенту (- ам);
- по итогам практики (совместно с руководителем практики ГБОУ НО «КБЛК») подготовить и оформить необходимую отчетную документацию (аттестационные листы, отзывы о прохождении практики студентом (-ам), утвердить дневники прохождения практики).

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

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта студента, 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.

Текущий контроль результатов прохождения производственной (преддипломной) практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и оценка их качества, отраженные в дневнике по производственной практике.

Преддипломная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики осуществляют преподаватели профессиональных модулей (руководитель практики от Учреждения) в процессе выполнения студентом работ на предприятии.

Аттестация по итогам производственной (преддипломной) практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результатами прохождения производственной (преддипломной) практики и объектами оценки являются приобретенный практический опыт, ПК и ОК, которые должны быть освоены на практике в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- Правильность составления и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- правильность оформления и ведения документации, бланков, актов. - правильность выполнения приемов организации рабочего места службы приема и размещения	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	-эффективность выполнения работ при приеме и размещению;	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой

приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	- качественное оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах	практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	- правильное выполнение потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	-правильно организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	-правильно контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК. 3.1 Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- Правильность определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами; - качество выполнения работ при составлении персональных заданий горничным и супервайзерам.	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет
ПК. 3.2 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- правильность оформления документации, бланков, актов. -соблюдение последовательности алгоритма при работе с просьбами и жалобами гостей;	Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет

<p>ПК. 3.3. Контролирование деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>-эффективность выполнения работ при контроле готовности номеров к заселению; - при приемке и оценке качества уборки номеров</p>	<p>Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p>	<p>Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>- организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; - оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>	<p>Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>-контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей и определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p>	<p>Текущий контроль-выполнение работ в соответствии с программой практики - наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения ПДП Промежуточная аттестация-дифференцированный зачет</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>- планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>выбор методов и средств для профессионального и личностного развития</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами, коллегами в ходе обучения: - самоанализ и коррекция результатов собственного участия в коллективных мероприятиях; - плодотворное взаимодействие с коллегами, руководством, социальными партнерами, потребителями.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка</p>

государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	государственном языке. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	при выполнении работ по производственной практике
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	-проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	- активное участие в спорте для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках. Ведение общения на профессиональные темы.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике