

# 

# Рабочая программа преддипломной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержден приказом

# МОН РФ №1552 от 09.12.2016, Положения о практике обучающихся, осваивающихся основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и РФ от 18 апреля 2013 №291.

# 1. Цель практики

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

# Задачи практики

* совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
* формирование профессиональных компетенций через применение теоретических знаний;
* приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере гостиничных услуг;
* обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

# Место практики в структуре ОПОП

Производственная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по направлению 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания,ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, и представляет собой виды учебных занятий непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Для полного усвоения курса производственной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: ОП.01Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП 05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП 07.Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса, ОП

08. Безопасность жизнедеятельности, ОП 10. Организация туристской индустрии, ОП 11. Профессиональная этика и этикет, ОП 12. Сервисная деятельность

# Формы проведения практики

Производственная практика проводится в профильных организациях

# Место и время проведения практики

Производственная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.14Гостиничное дело

# Требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, ПК соответствующие видам профессиональной деятельности:

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 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.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной

сфере.

1. **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

|  |
| --- |
| 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 |

# Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

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

# Организация и контроль текущей деятельности работников 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 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

# Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

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 продажи

# 6. Организация и руководство практикой

Производственная практика проводится в сторонних организациях, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом. В качестве баз производственной практики выбираются предприятия, отвечающие следующим требованиям:

* + соответствуют профилю подготовки студента и виду практики;
  + имеют сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
  + располагают квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов.

Базами практик могут быть организации любой организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие, государственные, муниципальные, кредитные), которые предоставляют возможность работы в качестве дублера в структурных подразделениях соответствующего профилю бедующего выпускника специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Место практики выбирается студентом самостоятельно при наличии письменного согласия руководителя предприятия на проведение практики с указанием названия предприятия, его адреса, телефона для осуществления контроля со стороны руководителя практики от учебного заведения.

В ходе прохождения практики студент на предприятии должен получить необходимые практические навыки, сформировать конкретные профессиональные компетенции в области экономики и бухгалтерского учета. В связи с этим студенты должны работать в рамках практики на определенных должностях или работать помощниками сотрудников, которые занимают определенные должности.

Направление на практику осуществляется в соответствии с приказом

# 7.Формы аттестации по итогам производственной практики

Итогом производственной практики является оценка профессиональных и общих компетенций, практического опыта и умений в форме дифференцированного зачета.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа, в котором содержатся сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, своевременного предоставления дневника практики и отчета по учебной практике.

После производственной практики сдается дифференцированный зачет.

# Структура и содержание производственной практики

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/ п | | Разделы (этапы) практики | Виды производственных работ на практике | Объем времени | | Формы текущего контроля | |
| *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения* | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 1 | Ознакомление с предприятием Требования,  предъявляемые к обслуживающему персоналу. | Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда | 1 день  (6 ч.) | | Формализованное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 2 | Планирование деятельности  службы приема и размещения | Анализ должностных инструкций работников службы приема и размещения. | 1 день  (6 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 3. | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | Планирование деятельности службы приема и размещения:  -анализ и планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы; | 1 день  (6 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 4. | Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке. | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:  - определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; | 1 день  (6 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 5. | Организация деятельности  службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями  деятельности  гостиницы | Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке. | 1 день  (6 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 6. | Распределение обязанностей | Анализ стандартов качества  обслуживания по приёму и выписке гостей. | 1 день  (6 часов) | | Формализов анное  наблюдение  и оценка результатов | |
|  |  |  | 36 часов | |  | |
| **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | | | | | | |
| 1 | Ознакомление с предприятием Требования,  предъявляемые к обслуживающему персоналу. | Ознакомление и изучение режима работы предприятия.  Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.  Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно- эпидемиологических требований к организации питания.  Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.  Ознакомление с производственными помещениями службы питания.  Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. | 1 дня  (6 час ов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 2 | Оценка соответствия деятельности  службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.  Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.  Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.  Подготовка и организация работы службы Roomservis.  Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.  Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.  Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.  Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». | 2 дня (12 часов часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 3 | Организация деятельности работников  службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».  Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.  Распределение персонала по организациям службы питания. | 2 дня (12 часов ) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов  практическо й работы | |
| 4 | Координация деятельности работников  службы питания | Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.  Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. | 3 дня  (18 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| 5 | Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;  оценка и контроль качества  предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса | Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.  Владение профессиональной этикой персонала службы питания.  Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.  Всего 60 часов | 2 дня (12 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы | |
| **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | | | | | |
| *1* | Оценка соответствия деятельности службы  обслуживания и эксплуатации номерного фонда законодательным и нормативным актам;  Оценка и планирование потребностей службы  обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:  - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной  безопасности;  3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных  - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике  безопасности и противопожарной безопасности  4. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного  фонда в материальных ресурсах и персонале:   * оценить и спланировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах;   определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами | | 2 дня  (12 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы |
| *2* | Организация деятельности сотрудников службы  обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и  стандартами гостиницы | . Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:  - организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы  6. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:  - организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами | | 2 дня  (12 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы |
| *3* | Координация деятельности сотрудников службы  обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:  - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности  8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке   * уборка номерного фонда, служебных помещений и помещений общего пользования; * оказание персональных и   дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;   * проведения инвентаризации | | 2 дня  (12 часов) | | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *5* | Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы  обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оценка и контроль качества  предоставляемых услуг потребителям службы  обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного комплекса | Контроль работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:   * проверить качество уборки номеров; * оценить готовность номеров к заселению; * проверить качество уборки служебных помещений и помещений общего пользования; * оценить качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; * оценить точность и грамотность оформления документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; * оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; * оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; * оценить соблюдение техники   безопасности при работе с инвентарём и оборудованием;  - проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. | 2 дня  (12 часов) | Формализов анное  наблюдение и оценка результатов практическо й работы |

**Всего 144часа .**

1. **Информационное обеспечение обучения**

## Основные источники

1. Агабекян, И. П. Английский язык для сферы обслуживания: Текст: учебное пособие / И. П. Агабекян. - М.: Проспект, 2015. - 248 с.
2. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии:Текст: учебник для студ. Учреждения сред.проф. образования / С. И. Акентьева. - М.: Издательский центр«Академия», 2014. - 320 с.

3Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса: Текст: учеб.пособие для студ. учреждений нач. проф. образования/ Т. А. Гончарова. - 9-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 144 с.

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания:

Текст: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.

1. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг Текст: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2014.

– 240 с.

1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах Текст: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208 с.
2. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей Текст: учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.
3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме Текст: учебное пособие/Н. А. Зайцева. 2-е изд., доп. – М.: Форум,2012. – 368 с.
4. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 347 с.015. - 272 с.
5. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова–– М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 320с.
6. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе:Текст: учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / М. В. Полевая. - М.: Издательский центр

«Академия», 2014. - 208 с.

1. Предприятие общественного питания: журнал. – 2016.-№ 1,2,4,6 Питание и общество: журнал. – 2013. - №1-8, № 2014. -№6-10
2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах: учебник / А. В. Сорокина. – М.: Инфра-М,2014. – 1 экз.

## Дополнительные источники:

1. Павлова Н.В. Администратор гостиницы Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова –– М.: Издательский центр

«Академия», 2013. – 80 с.

1. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование:

Текст: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]––Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр

«Март»; Феникс, 2010.- 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).

1. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы

Текст: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).

1. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов Текст: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).

## Нормативно-правовые документы

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010
2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014– 01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект,

2012.

1. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
2. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
3. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
4. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
5. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
6. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
7. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
8. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114- ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

## Электронные образовательные ресурсы

1. Портал о гостиничном бизнесе[Электронный ресурс].–[http://prohotel.ru](http://prohotel.ru/))

# 12. Кадровое обеспечение производственной практики

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной подготовки 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.