

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»  
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО «Спортивно-оздоровительный комплекс «Спорт»  
Гадямина Л.М.

14.06.2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ИТТПиК»  
Минобразования Чувашии  
Р.А. Шуканов  
приказ от 14.06.2022 г. № 318



**ПРОГРАММА**  
**производственной практики (преддипломная)**

для специальности  
43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Чебоксары 2022 г.

Разработано в соответствии с требованиями  
ФГОС СПО по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело  
код наименование специальности

**РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО**

на заседании ЦК

Протокол от 14.06.2022 г. № 11

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ /Семенова А.А./

Разработчики:

Зрикова А.И., преподаватель специализации

**Эксперты:**

Внутренняя экспертиза

\_\_\_\_\_

Семенова А.А., методист

Внешняя экспертиза

\_\_\_\_\_

Тюрина М.Н., заместитель директора по  
инновационной и производственной работе  
ГАПОУ ЧР "ЧТСГХ"

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ  
ПРАКТИКИ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ  
ПРАКТИКИ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения преддипломной практики

Рабочая программа преддипломной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело как заключительного этапа подготовки студентов по указанной специальности к самостоятельной практической деятельности в гостиничных предприятиях и организациях по основным видам деятельности (ВД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

В результате преддипломной практики обучающийся должен освоить основные виды деятельности, и соответствующие им общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

### 1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

Код	<i>Наименование общих компетенций</i>
ОК 01.	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>
ОК 02.	<i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>
ОК 03.	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>
ОК 04.	<i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>
ОК 05.	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>
ОК 06.	<i>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</i>
ОК 07.	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>
ОК 08.	<i>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</i>
ОК 09.	<i>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>
ОК 10.	<i>Пользоваться профессиональной документацией на</i>

	<i>государственном и иностранном языках.</i>
<i>ОК 11.</i>	<i>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</i>
<i>ЛР 4.</i>	<i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</i>
<i>ЛР 7.</i>	<i>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i>
<i>ЛР 8.</i>	<i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</i>
<i>ЛР 9.</i>	<i>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</i>
<i>ЛР 10.</i>	<i>Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</i>
<i>ЛР 11.</i>	<i>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</i>

### *1.1.2. Перечень профессиональных компетенций*

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<i>ВД 1.</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</i>
<i>ПК 1.1.</i>	<i>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</i>
<i>ПК 1.2.</i>	<i>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i>
<i>ПК 1.3.</i>	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</i>
<i>ВД 2.</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</i>
<i>ПК 2.1.</i>	<i>Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</i>
<i>ПК 2.2.</i>	<i>Организовывать деятельность работников службы питания в</i>

	<i>соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i>
<i>ПК 2.3.</i>	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i>
<i>ВД 3.</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>
<i>ПК 3.1.</i>	<i>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</i>
<i>ПК 3.2.</i>	<i>Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i>
<i>ПК 3.3.</i>	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i>
<i>ВД 4.</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</i>
<i>ПК 4.1.</i>	<i>Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</i>
<i>ПК 4.2.</i>	<i>Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</i>
<i>ПК 4.3.</i>	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i>
<i>ВД 5.</i>	<i>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих</i>
<i>ПК 5.1.</i>	<i>Осуществлять предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги</i>
<i>ПК 5.2.</i>	<i>Осуществлять подготовку закупочной документации</i>
<i>ПК 5.3.</i>	<i>Проводить обработку результатов закупки и заключение контракта</i>

## **1.2.Цели и задачи преддипломной практики**

**Цель преддипломной практики** – обобщение и совершенствование знаний и умений студентов по специальности, проверка возможности самостоятельной работы будущего специалиста в условиях конкретного предприятия, получение необходимых материалов для выполнения выпускаемой квалификационной работы.

**К задачам** преддипломной практики относятся:

-ознакомление студентов с коммерческой деятельностью предприятий гостиничной отрасли, с организационно-производственной структурой

организации, административно-хозяйственной службы, системой материально-технического снабжения, управления качеством услуг на предприятии;

-приобретение навыков практической деятельности по бронированию гостиничных услуг, приему, размещению и выписке гостей, организации обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта;

-подбор и обработка фактического материала по теме дипломной работы (индивидуальное задание), выполнение экспериментального, экономического и других разделов дипломной работы.

### **1.3. Количество часов на освоение рабочей программы преддипломной практики:**

Всего часов -144 (4 недели)

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Тематический план преддипломной практики

Коды общих и профессиональных компетенций, личностных результатов	Наименование тем преддипломной практики	Всего часов
ОК 01 - 11 ПК 2.3., ПК 2.2., ПК 3.1., ПК 3.3, ПК 5.1-5.3 ЛР 4, 7-11	Тема 1. Организация работы предприятия гостиничной отрасли	24
ОК 01 - 11 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.2, ПК 4.1-4.3 ЛР 4, 7-11	Тема 2. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	12
ОК 01 - 11 ПК 1.1 -1.3 ПК 2.1 – 2.3 ПК 3.1 ЛР 4, 7-11	Тема 3. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	24
ОК 01 - 11 ПК 2.1 – 2.3 ПК 3.1 – 3.3 ЛР 4, 7-11	Тема 4. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	60
ОК 01 - 10 ПК 4.1 - 4.3. ЛР 4, 7-11	Тема 5. Организация продаж гостиничного продукта	22
ОК 01 - 11 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.1 – 2.3 ПК 3.1 – 3.3 ПК 4.1 - 4.3 ПК 5.1 – 5.3 ЛР 4, 7-11	<b>Дифференцированный зачет</b>	2
<b>Всего:</b>		<b>144</b>



## 2.2. Содержание преддипломной практики

Наименование разделов и тем преддипломной практики	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p><b>Тема 1.</b> <b>Организация работы предприятия гостиничной отрасли</b></p>	<p><b>Содержание</b></p>	<p><b>24</b></p>	
	<p>1 <b>Ознакомление с предприятием</b> Ознакомление с предприятием: его типом, специализацией, профилем, местом расположения, контингентом обслуживания, режимом работы, ассортиментом предоставляемых услуг, перечнем основных и дополнительных услуг. Отнесение его по выявленным признакам к определенному виду и категории в соответствии с классификацией гостиниц и туристских комплексов. Установление соответствия предприятия определенной модели организации гостиничного дела (гостиничной цепи).</p>	<p>6</p>	<p>3</p>
	<p>2 <b>Организация работы предприятия</b> Ознакомление с учредительными документами, изучение устава предприятия (основных разделов), документов, подтверждающих виды деятельности, перечень предоставляемых услуг. Договорные отношения с поставщиками, туристскими организациями, банком и т.д. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда. Составление общей характеристики предприятия и района его расположения, составление характеристики подразделений предприятий и оборудования. Ознакомление с рабочим персоналом, материалами и оборудованием используемыми при обслуживании посетителей, бронировании и приеме, регистрации заказов, уборке номеров. Ознакомление с правилами охраны труда и техники безопасности на рабочем месте. Ознакомление периодичностью проведения генеральной уборки, дезинфекции и дезинсекции инвентаря, помещений. Изучение правил хранения ключей от номеров и других помещений в гостинице, их соблюдение.</p>	<p>6</p>	<p>3</p>
	<p>3 <b>Управление гостиничным предприятием</b> Ознакомление с уровнями аппарата управления, выполняемыми ими функциями, основными категориями аппарата управления (руководители, специалисты, технические исполнители) и характером их труда. Ознакомление с функциями руководителей высшего, среднего и низшего звена управления. Изучение прав, обязанностей и ответственности руководителей различных звеньев управления. Изучение функций управления, реализуемых на данном предприятии (планирование, организация, координация, делегирование, мотивация, контроль). Анализ организации труда в аппарате управления. Ознакомление с применяемыми на предприятии экономическими, распорядительными, правовыми, социально-психологическими методами управления. Анализ эффективности применяемых методов. Ознакомление с порядком осуществления контроля (внутреннего и внешнего) за деятельностью предприятия и порядком оформления результатов. Анализ актов и справок проверок контролирующих органов.</p>	<p>6</p>	<p>3</p>
	<p>4 <b>Документационное обеспечение управления</b> Ознакомление с системой документационного обеспечения и составом управленческих документов на гостиничном предприятии. Анализ содержания договоров оказания гостиничных услуг гостиницы для</p>	<p>6</p>	<p>3</p>

		разных категорий гостей. Участие в заключение договоров с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Договоры аренды, хранения, доверительного управления. Участие в разрешении конфликтных ситуаций при нарушении прав и невыполнении обязанностей сторон при оказании гостиничных услуг по договору.		
<b>Тема 2. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	5	<b>Прием и оформление заказов на бронирование</b> Порядок и технология приема заказов на бронирование от потребителей. Осуществление гарантированного бронирования различными методами. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения. Оформление заказа от потребителей. Оформление и составление бланков бронирования. Ведение учета и хранения отчетных данных. Осуществление аннулирования бронирования, в том числе с использованием специальных профессиональных программ.	6	3
	6	<b>Информирование потребителей о бронировании</b> Информирование потребителей о бронировании, в том числе по телефону. Демонстрация владения технологией ведения телефонных переговоров. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования, в том числе на иностранном языке	6	3
<b>Тема 3. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>	<b>Содержание</b>		<b>24</b>	
	7	<b>Организация приема, регистрации и размещения гостей.</b> Организация рабочего места службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными гостями. Информирование потребителя о видах услуг и о правилах безопасности во время проживания в гостинице. Особенности обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Анализ и характеристика современных средств безопасности в гостеприимстве.	6	3
	8	<b>Организация отъезда и проводов гостей.</b> Организация отъезда и проводов гостей. Оформление и подготовка счетов гостей и произведение расчета с ними за проживание и дополнительные услуги. Организация услуги трансфера. Расчет с гостями и возврат им денежных средств.	6	3
	9	<b>Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.</b> Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Оформление документов по начислению платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов. Координация процесса ночного аудита и передача дел по окончании смены. Организация работы службы консьержей и батлеров. Соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	6	3
	10	<b>Работа с информационной базой данных гостиницы</b> Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств, в том числе IC: Отель. Составление и оформление заказов на завтрак.	6	3

<b>Тема 4.</b> <b>Организация</b> <b>обслуживания гостей в</b> <b>процессе проживания</b>	<b>Содержание</b>		<b>60</b>	
	11	<b>Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг</b> Виды деятельности менеджера по организации обслуживания потребителей гостиничных услуг. Изучение должностных обязанностей. Ознакомление с формами и условиями организации труда персонала конкретной гостиничной службы. Приобретение опыта составления графиков работы персонала службы, таблицей учета рабочего времени. Ведение документации.	6	3
	12	<b>Моделирование деятельности менеджера</b> Моделирование деятельности менеджера по расстановке персонала по участкам службы, формированию бригад, назначению старших исполнителей. Овладение приемами группировки поручений и указаний работникам службы на смену или определенный срок. Тренировка в проведении инструктажа по выполнению работниками указаний и поручений. Применение методов анализа деятельности службы в целом и каждого работника в отдельности.	6	3
	13	<b>Психологические свойства личности.</b> Составление анкет, тестов с целью выявления информации о межличностных и групповых отношениях в малой группе. Анализ причин возникновения конфликтов. Примерные способы предотвращения и урегулирования конфликтных ситуаций.	6	3
	14	<b>Повышение эффективности деятельности гостиничных служб.</b> Разработка предложений по расширению перечня предоставляемых услуг, повышению эффективности деятельности гостиничных служб. Организация контроля за соблюдением требований охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности.	6	3
	15	<b>Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы</b> Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений, помещений общего пользования. Осуществление контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6	3
	16	<b>Организация работы персонала при размещении гостей</b> Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	6	3
	17	<b>Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг</b> Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	6	3
	18	<b>Организация оказания персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service).</b> Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков. Сбор использованной посуды. Составление счета за обслуживание. Комплектование сервировочной тележки room-service, сервировка столов. Контроль за соблюдением персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	6	3
	19	<b>Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</b> Проведение инвентаризация сохранности оборудования гостиницы различных отделов. Заполнение	6	3

		инвентаризационной ведомости. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.		
	20	<b>Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих</b> Организация оказания персональных и дополнительных услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. Осуществление контроля за обслуживающим и техническим персоналом хозяйственной службы при оказании услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих.	6	3
<b>Тема 5. Организация продаж гостиничного продукта</b>	<b>Содержание</b>		<b>22</b>	
	21	<b>Ознакомление с маркетинговой стратегией гостиничного предприятия.</b> Анализ маркетинговой среды. Проведение сегментации рынка города. Анализ объема и достоверности рекламной информации. Выбор рекламных средств. Оценка эффективности информационно-рекламной деятельности. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта. Освоение навыков формирования папки гостя. Отработка вариантов оптимального размещения информационно-рекламных средств в номере, на этаже, в вестибюле гостиницы. Участие в разработке комплекса маркетинга предприятия.	6	3
	22	<b>Маркетинговое исследование потребительских запросов</b> Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги. Маркетинговое исследование потребительских запросов и предпочтений. Подбор соответствующего гостиничного продукта потребителям, на основании изучения и анализа их потребностей. Сбор и анализ информации о ценах.	6	3
	23	<b>Разработка гостиничного продукта</b> Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей. Определение характеристик гостиничного продукта. Определение оптимальной номенклатуры услуг.	6	3
	24	<b>Оценка конкурентоспособности организации и гостиничного продукта</b> Выявление и оценка конкурентоспособности гостиничного продукта. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг. Выявление конкурентоспособности организации сферы гостиничного бизнеса. Оценка эффективности сбытовой политики. Формирование спроса на гостиничные услуги. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	4	3
<b>Дифференцированный зачёт</b>			<b>2</b>	
<b>ИТОГО</b>			<b>144</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных ситуаций)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Организация преддипломной практики**

Преддипломная практика студентов проводится в предприятиях гостиничной индустрии города на основании приказа по учебному заведению. Студент проходит преддипломную практику согласно договору с предприятием в сроки, установленные учебным планом. Внутренним приказом по предприятию практики за студентом закрепляется руководитель практики из числа квалифицированных специалистов.

В период прохождения практики студенты исполняют обязанности специалиста по гостеприимству, агента по закупкам.

Руководство практикой студентов осуществляется преподавателями техникума или мастерами производственного обучения, имеющими высшее профессиональное образование. Руководитель практики от техникума контролирует посещаемость практики, выполнение индивидуальных заданий, проверяет отчеты, принимает защиту отчетов. Руководитель практики от предприятия знакомит студента с правовым статусом предприятия, его административно-хозяйственной структурой, с предпродажной подготовкой и реализацией различных групп товаров.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой в соответствии с графиком прохождения практики;

- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия и нести ответственность за выполненную работу наравне со штатными работниками;

- собирать необходимый материал для написания отчета и дипломной работы;

- ежедневно вести дневник прохождения практики, в котором указывать объем выполняемой им работы;

- предоставить отчет, подписанный руководителем практики от предприятия, дневник прохождения практики и характеристику в установленный срок.

По окончании практики студент представляет руководителю практики от техникума письменный отчет. К отчету прилагается оформленный дневник и характеристика. В дневнике ежедневные записи студента о выполнении работы должны быть подтверждены подписью руководителя практики от предприятия.

В характеристике (отзыве) указывается срок прохождения практики, отношении практиканта к работе, к членам трудового коллектива, а также уровня подготовки к самостоятельной деятельности. Характеристика, дневник практики заверяются руководителем практики и печатью предприятия.

Студент, не выполнивший программу преддипломной практики, получивший отрицательную характеристику о своей работе на предприятии

или неудовлетворительную оценку при защите отчета, к государственной (итоговой) аттестации не допускается.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### ***Основные источники:***

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст] : учебное пособие для студ. учреждений СПО. – 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 144 с.

2. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 304 с.

3. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / И. И. Потапова. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 208 с.

4. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / И. И. Потапова. – М.: ИЦ «Академия», 2017. – 320 с..

5. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст]: учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 240 с.

6. Морозова, Н.Б. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / Н. Б. Морозова, И. Н. Николаева, С. А. Саманова. – М.: ИЦ «Академия», 2019. – 176 с.

##### ***Интернет-ресурсы:***

1. 1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>

2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>

3. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

4. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы педпрактики осуществляется руководителями практики в процессе выполнения заданий на практике

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов **
	ЗУН	Компетенции (код)					
Тема 1	1,2,3	ОК 01 - 11 ПК 2.3., ПК 2.2., ПК 3.1., ПК 3.3, ПК 5.1-5.3	Текущий	Практический контроль	Задания на практику	Дневник практики. Отчёт. Характеристика	Бальная оценка знаний и умений и навыков (2-5)
Тема 2	1,2,3	ОК 01 - 11 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.2, ПК 4.1-4.3	Текущий	Практический контроль	Задания на практику	Дневник практики. Отчёт. Характеристика	Бальная оценка знаний и умений и навыков (2-5)
Тема 3	1,2,3	ОК 01 - 11 ПК 1.1 -1.3 ПК 2.1 – 2.3 ПК 3.1	Текущий	Практический контроль	Задания на практику	Дневник практики. Отчёт. Характеристика	Бальная оценка знаний и умений и навыков (2-5)
Тема 4	1,2,3	ОК 01 - 11 ПК 2.1 – 2.3 ПК 3.1 – 3.3	Текущий	Практический контроль	Задания на практику	Дневник практики. Отчёт. Характеристика	Бальная оценка знаний и умений и навыков (2-5)
Тема 5	1,2,3	ОК 01 - 10 ПК 4.1 - 4.3.	Текущий	Практический контроль	Задания на практику	Дневник практики. Отчёт. Характеристика	Бальная оценка знаний и умений и навыков (2-5)
ПДП	1,2,3	ОК 01.-11 ПК 1.1. – 1.3. ПК 2.1. – 2.3. ПК 3.1. – 3.3. ПК 4.1. – 4.3. ПК 5.1. - 5.3.	Промежуточный	Дифференцированный зачёт	Задание для дифференцированного зачёта	Ведомость дифференцированного зачёта Ведомость оценки ОК,ПК	Бальная оценка знаний и умений и навыков (2-5) Дихотомическая оценка ОК/ПК (0-1)

ЗУН \*

- 1 – знания
- 2 - умения
- 3 - навыки

Оценка результатов \*\*

- 1) в баллах (2-5)
- 2) дихотомическая оценка:
- 1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы
- 0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

Контроль и оценка результатов освоения преддипломной практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; Экспертная оценка решения



		ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	<b>Текущий контроль:</b> Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - Заданий по учебной практике. - <b>Промежуточная аттестация:</b>
	– Правильность выбора, оформления бланков;	
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами	– Правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	Экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике.
	– Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	
	– Правильность составления графика выхода на работу;	
	– Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;	
	– Правильность составления должностной инструкции;	
– Адекватность предложений по		

<p>гостиницы.</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>выходу из конфликтных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> <li>– Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>– Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> </ul> <p>Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- Владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>- Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- Демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>– Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	
<p>ПК 4. 1. Планировать потребности службы</p>	<p>Практическая работа</p>	<p>Экспертное наблюдение Оценка процесса</p>

бронирования и продаж материальных ресурсах и персонале		Оценка результатов
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 5.1. Осуществлять предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Регистрация результатов усвоения учебных элементов; Экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 5.2. Осуществлять подготовку закупочной документации	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 5.3. Проводить обработку результатов	75% правильных ответов Оценка процесса	Тестирование Собеседование

закупки и заключение контракта	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать	Оценка результата	Собеседование

информационные технологии профессиональной деятельности.	в	Оценка результата	Ситуационная задача
		Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		Оценка результата	Тестирование

## ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 4	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии;</p> <p>Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</p> <p>Проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</p> <p>Участие в исследовательской и проектной работе;</p> <p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</p> <p>Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.</p>	<p>Опрос</p> <p>Анкетирования</p> <p>Конкурсы профмастерства</p> <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Индивидуальные беседы</p>
ЛР 7	<p>Оценка собственного продвижения, личностного развития;</p> <p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;</p> <p>Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</p> <p>Отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве.</p>	<p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Наблюдение за поведением студентов</p>

ЛР 8	Готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах.	Наблюдение за поведением студентов Анкетирование Опросы Тестирования различного вида
ЛР 9	Демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся.	Анкетирование Опросы Тестирования различного вида Беседы
ЛР 10	Проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; Демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии. Демонстрация умений и навыков Интернет безопасности	Анкетирование Опросы Беседы Акции Участие в мероприятиях сайта Сетевичок.рф
ЛР 11	Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами п/о и руководителями практик	Наблюдение за поведением студентов Беседы