Приложение 4

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Свердловской области

«Верхнетуринский механический техникум»

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ профиля  Протокол №\_\_\_\_  От «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.  Председатель ПЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Утверждаю:  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Шутова М.Н.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. |
|  |  |

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

по специальности

(программа подготовки специалистов среднего звена)

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Верхотурье, 2019 год

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2016 регистрационный № 44974.

Организация – разработчик:

ГБПОУ СО «Верхнетуринский механический техникум».

Разработчики:

Иванова М.В., преподаватель 1 к.к ГБПОУ СО «ВТМТ»,

Якимова О.В., преподаватель ГБПОУ СО «ВТМТ».

Бадьина Е.Л. , зав. отделением ГБПОУ СО «ВТМТ».

Настоящая программа предназначена для организации и проведения преддипломной практики выпускников очной формы обучения по специальности

43.02.14 Гостиничное дело**.СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Паспорт программы преддипломной практики………………….……….. | 4 |
| 2. | Организация и руководство практикой…....……………………………… | 6 |
| 3. | Содержание практики………………………………………...………….…. | 9 |
| 4. | Требования к оформлению отчета по практике……………………...….... | 11 |
|  | Приложения………………………………………………………………….. | 13 |

**1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

**1.1. Область применения программы**

Программа преддипломной практики (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих им профессиональных компетенций:

**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 |

**2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

|  |
| --- |
| ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурса и персоналеПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницыПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

**3. 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 |

**4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

|  |
| --- |
| ПК 4.1.Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персоналеПК 4.2.Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницыПК 4.3.Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного |

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

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.

**1.2. Цель преддипломной практики**

Основной целью практики является формирование у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для подготовки студентов к выполнению выпускной квалификационной работы путем систематизации, закрепления и углубления теоретических и практических знаний по специальности.

**1.3. Задачи преддипломной практики**

В рамках реализации сформулированной цели, основные задачи практики определяются следующим образом:

Основными задачами преддипломной практики (по профилю специальности) являются:

1. развитие профессионального мышления;
2. приобретение умений и навыков по анализу размещения торговых организаций;
3. отработка умений работы с нормативно-инструктивной базой;
4. проверка профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности;
5. ознакомление с принципами формирования коллектива, участие в производственном совещании.

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы преддипломной практики:**

Сроки прохождения производственной практики -  4 недели (144 часа). Согласно утверждённому рабочему плану, производственная практика (преддипломная) реализуется студентом индивидуально. По освоению программы практики студент представляет в ГБПОУ СО «Верхнетуринский механический техникум» отчет, по которому проводится собеседование.

**2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

Требования к организации преддипломной практики определяется ФГОС СПО. В период прохождения практики студент собирает материал для написания пояснительной записки дипломного проекта.

Преддипломная практика позволяет приобрести необходимые навыки работы в коллективе, овладеть искусством общения с людьми, что служит необходимой предпосылкой будущей профессиональной деятельности молодого специалиста.

При наличии вакантных должностей студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Продолжительность рабочего дня при прохождении практики ворганизациях составляет для студентов в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

С момента зачисления студентов в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

Студенты, заключившие договор с предприятиями, учреждениями и организациями на их трудоустройство, производственную практику, как правило, проходят в этих организациях.

*Обязанности студента-практиканта:*

* до начала практики студент должен ознакомиться с Правилами внутреннего трудового распорядка организации, техники безопасности и охраны труда.
* подчиняться требованиями трудовой и производственной дисциплины, установленной на предприятии (учреждении, организации), являющимся базой практики;
* подготовить отчет о преддипломной практике и защитить его в установленные сроки.

*Организация практики*

Руководство практикой должно обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю или наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования по специальности социально-экономического профиля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за руководство производственной практикой.

Закрепление практики осуществляется администрацией техникума на основе прямых связей, договоров с организациями независимо от организационно- правовых форм и форм собственности. Приказом по техникуму назначаются руководители практики от учебного заведения из числа преподавателей специальных дисциплин.

*Обязанности руководителей практики*

Руководителями практики от учебного заведения являются консультанты дипломных проектов, которые определяют конкретные задания студентам на период практики, связанные с темой их дипломной работы, устанавливают связь с руководителями практики от организации и совместно с ними принимают участие в распределении студентов по местам практик в соответствии с требованиями программы практики, проводят индивидуальные и групповые консультации в техникуме.

В комплект документов руководителя практики от техникума входят:

Положение об учебной и производственной практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования;

Договоры с организациями о проведении практики от учебного заведения;

Приказ о назначении руководителя практики от учебного заведения;

Приказ о распределении студентов по местам практик;

Рабочая программа практики;

Программа преддипломной практики соответствует тематическому плану, утверждённому на ПЦК.

*Контроль за работой практикантов*

Текущий контроль над прохождением студентами преддипломной практики осуществляется на основе разработанного графика, мастером производственного обучения не мене 2 раз за время прохождения практики.

*Базы практики*

Преддипломная практика проводится в организациях различных организационно- правовых форм на основе прямых договоров, заключаемых между организацией и ГБОУ СПО СО «ВТМТ» в пределах города Верхотурье или за его пределами.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды производственных работ на практике | Объем времени | Формы текущего контроля |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | | | | |
| 1 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.  Планирование деятельности службы приема и размещения | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. Проанализировать и спланировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы | 1 день  (6 ч.) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 2 | 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 | Определить численность и функциональные обязанности 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) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 3 | Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | Проанализировать стандарты качества обслуживания по приёму и выписке гостей.  Проанализировать деятельность сотрудников службы приема и размещения | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 4 | Координация деятельности подчиненных | Скоординировать деятельность подчиненных:  - приём и регистрация гостей;  - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  - оформить и подготовить счета за проживание и дополнительные услуги;  - организовать отъезд и проводы гостей;  - оформить документы на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой).  - выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.  - составить и обработать документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке;  принять заказ на дополнительные услуги, (WS);  предоставить туристическую информацию для гостей (WS)  эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);  передать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);  сохранить конфиденциальность гостя (WS);  демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);  запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);  вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS) | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 5 | 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 | Проконтролировать выполнение 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;  проконтролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;  проанализировать результаты деятельности. Проконтролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.  Проанализировать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 6 | Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения | Проанализировать взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.  Проанализировать методы урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке. | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | | | | |
| 1 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Проанализировать должностные инструкции работников службы питания | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 2 | Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;  проанализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;  определить численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами;  проанализировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания | 2 дня  (12 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 3 | Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Проконтролировать 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  Произвести расчет с посетителями | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 4 | Координация деятельности работников службы питания | Выполнить регламенты службы питания;  сформировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне;  применить информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 5 | Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;  оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса | Проконтролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке;  разработать, скорректировать стандарты обслуживания и продаж;  разработать и внедрить критерии оценки качества обслуживания;  проанализировать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | | | |
| *1* | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Проанализировать должностные инструкции работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *2* | Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Проанализировать планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  Проанализировать оценку и планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;  определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *3* | 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 | Проанализировать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы.  Проанализировать организацию деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Изучить эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *4* | Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке | Выполнить регламенты службы обслуживания и эксплуатации.  разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных  организовать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: скомплектовать рабочую тележку, выбрать чистящие и моющие средства, постельное и банное белье, инвентарь, оборудование;  рассчитать нормы расхода моющих средств;  организовать и проконтролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;  проконтролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;  заполнить бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; принять и оформить заказ на стирку и чистку личных вещей, проживающих;  принять и оформить заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;  принять заявку на оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, заполнить бланк на хранение ценностей проживающих;  составить диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;  осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;  оформить заказ на услуги автотранспорта;  разработать анимационную программу в гостинице;  проанализировать проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнить инвентаризационные ведомости;  составить акты на списание инвентаря и оборудования;  проконтролировать организацию работы с ключами от гостиничных номеров;  проанализировать организацию, хранение с дополнительными магнитными картами;  заполнить документацию при пользовании депозитной ячейкой;  оформить документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;  презентовать услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;  проконтролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;  проанализировать координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *5* | Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;  проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Проанализировать взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *6* | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.  Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Выявление показателей качества обслуживания | Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных.  Проконтролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;  проконтролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  проконтролировать процесс обслуживания гостей;  проанализировать результаты деятельности. Проанализировать и определить показатели качества обслуживания;  разработать предложения по повышению качества обслуживания | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** | | | | |
| 1 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.  Планирование деятельности службы бронирования и продаж; оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения.  Проанализировать планирование, деятельности службы бронирования и продаж;  Проанализировать оценку и планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;  определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 2 | Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.  Координация деятельности подчиненных | Проанализировать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформить и составить различные виды заявок и бланков;  осуществить гарантированное бронирование различными методами;  принять заявку на аннуляцию бронирования;  проконсультировать потребителей о применяемых способах бронирования;  применить технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;  осуществить мониторинг рынка гостиничных услуг;  выделить целевой сегмент клиентской базы;  собрать ипроанализировать информацию о потребностях целевого рынка;  проанализировать номенклатур основных и дополнительных услуг отеля;  разработать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта;  разработать мероприятия по повышению лояльности гостей;  выявить конкурентоспособность гостиничного продукта и разработать мероприятия по ее повышению;  спланировать и спрогнозировать продажи | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 3 | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.  Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | Проанализировать организацию деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта;  провести анализ конкурентоспособности гостиничного продукта.  Проанализировать и выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 4 | Координация деятельности подчиненных | Выполнить регламенты службы бронирования и продаж;  сформировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;  проанализировать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентской базы, базы партнерских компаний;  программ бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования;  провести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике;  провести обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж | 1 день  (6 часов) |  |
| 5 | Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Проанализировать взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 6 | Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж. Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж | Проконтролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж;  Проконтролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж  Проанализировать результаты деятельности  Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Определять показатели качества работы службы бронирования и продаж  Определить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта  Разработать и представить предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта | 1 день  (6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
|  | | всего | 144 часа |  |

**3.2 Этапы прохождения практики**

При прохождении практики можно выделить три этапа: подготовительный, рабочий и итоговый.

***Подготовительный этап*** предполагает выбор базы практики и планирование видов работ, которые необходимо выполнить во время практики.

В ходе подготовительного этапа оформляется ряд документов, необходимых для прохождения практики:

1) *Гарантийное письмо.* В случае самостоятельного поиска места практики подготавливается гарантийное письмо от принимающей организации. (Приложение № 4)

2) *«Дневник практики».* На основании гарантийного письма в «Дневнике практики» руководителем практики от техникума заполняется направление на практику.

Кроме того, студенту необходимо:

1) Встретиться со своим будущим руководителем практики от организации и обсудить возможность выполнения во время практики видов работ, предусмотренных программой. Ряд работ из обязательного перечня студент выбирает самостоятельно, поэтому важно выяснить приоритеты организации и при выборе руководствоваться ими.

2) Встретиться с руководителем, консультантом, дипломного проекта.

Запланировать виды работ, содержание которых определяется - спецификой дипломного задания, а объем работ - программой практики.

Договориться о способе получения индивидуальных консультаций во время прохождения практики (личная встреча, телефонная консультация или общение по электронной почте). Индивидуальные консультации необходимы в том случае, если:

* студент сталкивается с затруднениями при выполнении тех или иных видов работ по практике;
* ему не совсем понятно, как приступить к выполнению того или иного задания;

- возникла необходимость заменить один из запланированных видов работ на другой, незапланированный;

- если требуется консультация по написанию и оформлению отчета по практике.

Руководитель (консультант) поможет студенту правильно сориентироватьсяи адаптировать программу практики к реальным условиям прохождения практики.

Таким образом, в конце подготовительного этапа студент имеет четкое представление о том, где он будет проходить практику, что он должен сделать во время практики и каким образом он при необходимости может получить консультацию у своего руководителя.

***Рабочий этап*** непосредственно связан с осуществлением программы практики.

По окончании прохождения практики на предприятии руководитель практики от организации заполняет характеристику работы студента (Приложение № 3), оставляет свой контактный телефон, ставит печать и подпись.

***Итоговый этап*** включает в себя подготовку отчета о практике, обсуждение с руководителем итогов практики и возможности использования собранного во время практики материала при написании дипломной работы.

Отчет сдается ответственному за организацию преддипломной практики в печатном (в скоросшивателе) виде. Каждый отчет регистрируется.

Руководитель практики, на основании проверки отчета, выставляет итоговую оценку по практике.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**

Общие требования:

1. Отчет по преддипломной практике должен быть оформлен в виде текста.

2. Отчет по преддипломной практике выполняется в текстовом редакторе MSWord для ПК на одной стороне листа бумаги формата А4, размером 210\*297 мм, в соответствии со следующими требованиями:

-поля: слева 30 мм, справа 10 мм, снизу и сверху 20 мм;

-межстрочный интервал должен составлять 1,5;

-отступ текста от левой границы составляет 1,25;

-выравнивание текста производится по ширине;

-шрифт Arial – 12;

-нумерация страниц проставляется арабскими цифрами без знака «№» в центре нижней части листа без точки и начинается с раздела   
«ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ», причём в расчёт принимается титульный лист;

3.Отчет по преддипломной практике переплетают или сшивают в папку. Папка должна иметь плотную обложку.

4.К отчету прилагаются: дневник по преддипломной практике, характеристика от предприятия, заверенная подписью руководителя и печатью организации (для отчета по преддипломной практике), гарантийное письмо (для преддипломной практики), договор на практику (для преддипломной практики), аттестационный лист.

5. Оценка по преддипломной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (Приложение А), в котором содержатся сведения об уровне усвоения обучающимися профессиональных компетенций.

6. По окончании практики руководитель практики от организации составляет на обучающегося характеристику. В характеристике (Приложение Д) должны быть отражены: результаты выполнения программы практики, профессиональные и личные качества, уровень профессиональной подготовки.

1. Дневник преддипломной практики

1.1 Дневник является документом, по которому обучающийся подтверждает выполнение программы практики.

1.2 Дневник содержит: титульный лист, содержание дневника. Образец дневника приведен в Приложение Б.

1.3 Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать перечень выполненных работ за день.

1.4 Дневник ежедневно просматривает руководитель практики от предприятия ставит оценку и заверяет подписью.

1.5 По окончании практики дневник заверяется печатью организации.

2 Титульный лист (отчета)

2.1 Титульный лист включается в общую нумерацию страниц документа. Номер страницы на титульном листе, не проставляют.

2.2 Титульный лист является первой страницей работы, предшествующей основному тексту.

2.3 Размеры полей титульного листа те же, что и для основного текста.

2.4 На титульном листе отчета по учебной (производственной) практике должны быть размещены следующие реквизиты (сведения):

1 – наименование департамента;

2 – название образовательного учреждения;

3 – наименование документа;

4 – наименование предприятия;

5 – фамилия, инициалы автора; специальность; форма обучения; подпись.

6 – фамилия, инициалы руководителя практики от предприятия, подпись, оценка.

7 - фамилия, инициалы руководителя практики от техникума

8 – год выполнения работы.

1.6 Требования к оформлению реквизитов титульного листа.

Реквизиты 1-2 выполняют прописными буквами. Реквизиты друг от друга отделяют увеличенным интервалом;

Реквизит 3 «Наименование документа» выполняют прописными буквами.

Реквизит 4 «Наименование предприятия» выполняют строчными буквами, первая прописная.

Реквизиты 5-7 располагаются слева, один под другим, справа – ФИО, выполнивших и подписавших работу.

Реквизит 8. В нижней части листа указывается год выполнения работы.

Образец титульного листа приведен в (Приложении В).

3 Содержание

3.1 Заголовок «ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ» пишется прописными буквами и выравнивается по центру строки, второй лист отчета.

3.2 Заголовки (темы) следует располагать по центру строки - без точки в конце и без переносов, не подчеркивать, жирным не выделять.

3.3 Заголовки (темы) разделов и подразделов следует отделять от основного текста двумя межстрочными интервалами. Интервал между строчками заголовка – одинарный.

3.4 Текст разбивается на разделы, подразделы. Они должны иметь названия, четко и кратко отражающие их содержание. Разделы нумеруются по порядку арабскими цифрами. Подразделы нумеруются в пределах каждого раздела. Их номера состоят из номера раздела и порядкового номера, отдельного от номера раздела точкой, слова «раздел» и «подраздел» не пишутся, жирным не выделяются.

ПРИМЕР:

1 ТЕКСТ ТЕКСТ ТЕКСТ

1.1 Текст текст текст

Текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст.

1.2 Текст текст текст

Текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст текст.

3.5 Расстояние между заголовком раздела и текстом, если заголовок подраздела отсутствует – два интервала (12 пт.)

Расстояние между заголовком подраздела и текстом – один интервал (6 пт.)

Расстояние между текстом и заголовком подраздела – два интервала (12 пт.)

3.6 Каждый структурный элемент, каждый раздел текстового документа следует начинать с нового листа (страницы).

3.7 Заголовки подразделов, пунктов, подпунктов не должны выполняться в конце листа, необходимо, чтобы за ним следовало несколько строк текста.

3.8 Раздел должен заканчиваться текстом, последний лист раздела должен быть заполнен минимум наполовину.

3.11 В документах должны применяться научно-технические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в научно-технической литературе.

3.12 В тексте не допускается:

– применять обороты разговорной речи;

– применять для одного и того же понятия научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;

– применять произвольные словообразования;

– применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии, соответствующими государственными стандартами, а также установленными в данном документе;

– сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в заголовках и боковинах таблиц и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

4 Иллюстрации

4.1 Под иллюстрацией понимают графики, чертежи, схемы, рисунки, диаграммы, фотоснимки.

4.2 Фотоснимки размером меньше формата А4 должны быть наклеены на стандартные листы формата А4 белой бумаги.

4.3 Иллюстрации следует располагать в документе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота текста или с поворотом по часовой стрелке.

4.4 Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всего документа. Если рисунок один, то он обозначается – Рисунок 1

4.5 Иллюстрации в студенческих работах следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе, например, «… в соответствии с рисунком 1».

Название под иллюстрацией включает:

* наименование графического сюжета, обозначаемого словом «Рисунок»;
* порядковый номер иллюстрации, который указывается без знака «№» арабскими цифрами, нумерация сквозная;
* тематический заголовок иллюстрации;
* экспликацию, которая строится так: детали сюжета обозначаются цифрами, затем эти цифры выносят за рисунок, сопровождая текстом.

ПРИМЕР:

Рисунок 1- Наименование иллюстрации

В конце названия рисунка точка не ставится, если нет сокращения слова. Названия рисунков приводятся без отступов, выравнивание - по центру. До и после иллюстрации в тексте работы должны быть отступы 12 пт.

4.6 На рисунках должна быть только информация, которая помогает при чтении текста уяснить суть излагаемого вопроса. На одной странице документа можно помещать рисунки и текст. Рисунки располагают так, чтобы их можно было рассмотреть без поворота документа. При невозможности выполнить это требование рисунки располагают так, чтобы для их рассмотрения документ можно было повернуть по часовой стрелке. Аналогично поступают при необходимости и с таблицами.

4.7 Каждая иллюстрация должна иметь заголовок, соответствующий содержанию рисунка (помещается над рисунком), и поясняющие данные (подрисуночный текст). Номер рисунка в этом случае помещают ниже поясняющих данных.

5 Таблицы

5.1 Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей и оформляют в соответствии рисунком 5 и размещают по центру страницы без абзацного отступа.

5.2 Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, или, при необходимости, в приложении к документу.

5.3 Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией, точка в конце номера не ставится, например, Таблица 2

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой, например, Таблица 1.



Рисунок 5 - Оформление таблицы

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения, например, Таблица А.2, если она приведена в приложении А.

Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица Б.1», если она приведена в приложении Б.

Слово «Таблица» выравнивается по левому краю таблицы.

5.4 Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей слева (первая буква прописная, остальные строчные), без абзацного отступа, в одну строку с ее номером через дефис (тире).

5.5 На все таблицы должны быть ссылки в документе. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера, например, «…в таблице 2.1».

5.6 Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа.

5.7 Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки, подзаголовки граф следует указывать в единственном числе.

Допускается заголовки и подзаголовки таблиц выполнять через один интервал и применять размер шрифта в таблице меньше, чем в тексте.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

5.8 Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм.

5.9 Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», ее номер и название (заголовок), если оно есть, указывают один раз слева над первой частью таблицы. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например – Продолжение таблицы 1.

Таблица 1- Характеристика красных соусов

Производные

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название | Подготовка наполнителей | Использование | | | | | |
| 1 | | 2 | | 3 | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Продолжение таблицы 1

Производные

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название | Подготовка наполнителей | Использование | | | | | |
| 1 | | 2 | | 3 | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Рисунок 6 – Оформление переноса таблицы на другую страницу

В каждой части повторяют головку таблицы.

Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение будет на следующей странице, в первой части таблицы нижнюю горизонтальную линию, ограничивающую таблицу, не проводят (рисунок 6).

5.10 Таблицу с большим количеством граф (графы таблицы выходят за формат страницы) допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. В этом случае в каждой части таблицы повторяется боковик.

5.11 Таблицы с небольшим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть рядом с другой на одной странице, при этом повторяют головку таблицы в соответствии с рисунком. Рекомендуется разделять части таблицы двойной линией (рисунок 7).

5.12 Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части – над каждой ее частью в соответствии с рисунком 6.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Приготовление | Наименование | Приготовление |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Рисунок 7 – Оформление таблицы с небольшим количеством граф

Если в большинстве граф таблицы приведены показатели, выраженные в одних и тех же единицах измерения (например, в рублях), но имеются графы с показателями, выраженными в других единицах измерения, то над таблицей следует писать наименование преобладающего показателя и обозначение его физической величины, например, «Размеры в рублях», а в подзаголовках остальных граф приводить наименование показателей и (или) обозначения других единиц физических величин в соответствии с рисунком 8.

Таблица 3 - Основные экономические показатели работы предприятия

В рублях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2005 год | 2006 год | Темп роста, % | Абсолютный  прирост |
| Товарооборот |  |  |  |  |
| Валовой доход |  |  |  |  |
| Издержки обращения |  |  |  |  |
| Прибыль |  |  |  |  |
| Рентабельность, в % |  |  |  |  |

Рисунок 8

Если повторяющийся в разных строках графы таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее – кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических и химических символов не допускается. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

5.8.13 Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается.

При необходимости нумерации показателей, параметров или других данных порядковые номера следует указывать в первой графе (боковике) таблицы непосредственно перед их наименованием в соответствии с рисунком 9.

5.14 Нумерация граф таблицы арабскими цифрами допускается, когда в тексте документа имеются ссылки на них, при делении таблицы на части, а также при переносе части таблицы на следующую страницу в соответствии с рисунком. При этом нумеруются арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Таблица …

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателей | Значение | |
|  |  |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

Рисунок 9

5.14 Нумерация граф таблицы арабскими цифрами допускается, когда в тексте документа имеются ссылки на них, при делении таблицы на части, а также при переносе части таблицы на следующую страницу в соответствии с рисунком. При этом нумеруются арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Для сокращения текста заголовков и подзаголовков граф отдельные понятия заменяют буквенными обозначениями, установленными государственными стандартами, или другими обозначениями, если они пояснены в тексте или приведены на иллюстрациях, например,D – диаметр, Н – высота, L – длина.

5.15 Ограничительные слова «более», «не более», «менее», «не менее» и др. должны быть помещены в одной строке или графе таблицы с наименованием соответствующего показателя после обозначения его единицы физической величины, если относятся ко всей строке или графе. При этом после наименования показателя перед ограничительными словами ставится запятая.

5.16 Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разряды чисел во всей графе были расположены один под другим, если они относятся к одному показателю.

6 Приложения

6.1 В приложениях помещают материал, дополняющий текст документа, который при включении в основную часть загромождал бы текст, например, бланки документов, графический материал, таблицы большого формата, расчеты, иллюстрации, фотоснимки и т. д.

6.2 Приложения оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах или выпускают в виде самостоятельного документа.

6.3 Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформлять приложения на форматах большего размера.

6.4 В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

6.5 Каждое приложение должно начинаться с новой страницы (листа) с указанием наверху с права страницы слова «Приложение».

6.6 Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, 3, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

6.7 Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

6.8 В случае полного использования букв допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

6.9 Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

6.10 Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

6.11 Формулы, иллюстрации, таблицы, помещаемые в приложения, должны нумероваться арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждым номером обозначения приложения, например: формула (А.1), Рисунок Б.3, Таблица В,1

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение А | Приложение А |

7 Формулы и уравнения

7.1 Формулы и уравнения следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы и уравнения, в тексте работы должны быть отступы 12 пт.

ПРИМЕР:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Формула для расчёта: | | |
| НБ= ВД = БД \* N | | (1) |
| где | НБ – налоговая база по ЕНВД;  ВД – вменённый доход. |  |

Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы. Место номера при переносе формулы должно быть на уровне последней строки, используется сквозная нумерация формул.

**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.

3.Гончарова, 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.

4.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.

5.Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг Текст]: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.

6.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.

7.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.

8.Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие/Н. А. Зайцева. 2-е изд., доп. – М.: Форум,2012. – 368 с.

9.Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 347 с.015. - 272 с.

10.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.

11.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.

12.Предприятие общественного питания: журнал. – 2016.-№ 1,2,4,6

Питание и общество: журнал. – 2013. - №1-8, № 2014. -№6-10

13.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.
2. 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, 2014.- 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).
3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2016. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
4. 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.
7. 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.
8. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
9. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
10. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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>– (дата обращения 20.01.2017)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЕТА

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Свердловской области

«Верхнетуринский механический техникум»

# **ОТЧЕТ**

**О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(**указывается наименование организации)

Студент \_\_\_ курса

ОПОП СПО «Коммерция по отраслям»

Группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЯ ВВЕДЕНИЯ ОТЧЁТА

**Характеристика предприятия.**

1. Название предприятия
2. Адрес
3. Адрес для писем
4. Телефон
5. Факсы
6. E-mail
7. Отрасль
8. Год основания
9. Форма собственности
10. История развития предприятия

**Описание подразделения, в котором была пройдена практика**

* 1. Название подразделения
  2. Руководитель подразделения (ФИО)
  3. Руководитель практики (ФИО)
  4. Координаты руководителя практики (телефон и e-mail)
  5. Структура и функции подразделения
  6. Режим работы подразделения
  7. Описание функций, закрепленных за студентом в период прохождения практики.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

ОБРАЗЕЦ ОТЗЫВА-ХАРАКТЕРИСТИКИ ПО ПРАКТИКЕ

**Отзыв − характеристика**

Студент (ка) \_\_\_ курса ГБОУ СПО СО «Верхнетуринский механический техникум» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о.)

с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_ г. прошел(ла) преддипломную практику по специальности «Коммерция по отраслям» в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

В период практики выполнял (ла) обязанности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

За время прохождения практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ф.и.о.)

показал (ла) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ уровень теоретической подготовки, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ умение применить и использовать знания, полученные в техникуме, для решения поставленных перед ним (ней) практических задач.

Программа практики выполнена полностью (частично).

В целом работа практиканта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о.)

заслуживает оценки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

*Отзыв оформляется на бланке предприятия и заверяется подписью руководителя предприятия*

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

***Гарантийное письмо***

*оформляется на фирменном бланке!*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

И.о. директора ГБПОУ СО «ВТМТ» Шутовой М.Н.

Гарантийное письмо

Гарантируем прохождение производственной (преддипломной) практики в соответствии с программой в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ года студенту (ке)4 курса очного (заочного) отделения ГБПОУ СО «Верхнетуринский механический техникум», специальности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. студента)

Руководитель практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. Подпись

Дата

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

**Перечень работ выполненных в период прохождения преддипломной практики**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № П/П | Дата | Вид работы | Нормативное обоснование | Время выполнения | Оценка  выполненной работы |
|  |  |  |  |  |  |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о.) (подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**Перечень нормативных документов, изученных при прохождении преддипломной практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № П/П | Название документа | Назначение документа |
|  | *Инструкция по т/б* | *Вводный инструктаж* |
|  | *Наряд - допуск* | *Для выполнения конкретной работы* |
|  |  |  |