

Министерство образования Ставропольского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»
(ГБПОУ ГТМАУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

2024-2025 учебный год

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. №1552, зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации № 44828 от 20 декабря 2016 года. Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 августа 2020 г. №390.

Организация - разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления» (ГБПОУ ГТМАУ)

Разработчик:

Нестерова М.С., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ.

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии Сферы услуг

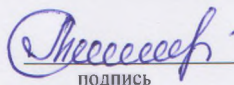
Протокол № 10 от «16» мая 2024 г.

Председатель цикловой комиссии _____ (Шахова Т.Н.)

(подпись)

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики согласована:

Заместитель директора по УР и ПМ _____



Т.Н. Маслова

подпись

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

Организация-партнер, Гостинично-оздоровительный комплекс «Корона» ООО «Метан»

Лисицын Е.Б., генеральный директор

(подпись)



СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики
2. Результаты освоения рабочей программы производственной практики
3. Структура и содержание производственной практики
4. Условия реализации рабочей программы производственной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики
6. Оформление результатов производственной практики

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации «Специалист по гостеприимству» и основного вида (ВД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения; организация и контроль текущей деятельности работников службы питания; организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации и переподготовке кадров по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части базовой подготовки.

1.2. Цели и задачи производственной практики (преддипломной):

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности;

1.3. Требования к результатам освоения производственной практики (преддипломной):

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) по видам деятельности обучающийся должен:

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
1	2
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	иметь практический опыт в: – разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. знать: - -законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; – методы планирования труда работников службы приема и размещения уметь: - – -планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; – контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности	иметь практический опыт: – разработке операционных процедур и стандартов службы питания; – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности

<p>работников службы питания</p>	<p>работников службы питания.</p> <ul style="list-style-type: none"> – знать: – задачи, функции и особенности работы службы питания; – технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания. – уметь: – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; – анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; – контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
<p>ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; – принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; – сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; – порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; – принципы управления материально-производственными запасами; – методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; – требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; – систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; – рассчитывать нормативы работы горничных; – контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на

<p>ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p>	<p>рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; – разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; – определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; – способы управления доходами гостиницы; – особенности спроса и предложения в гостиничном деле; – особенности работы с различными категориями гостей; – методы управления продажами с учетом сегментации; – способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; – принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; – методы максимизации доходов гостиницы; – критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. – уметь: – осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; – выделять целевой сегмент клиентской базы; – собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; – выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; – планировать и прогнозировать продажи; – проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
---	---

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики (преддипломной):

Всего –144 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики (преддипломной) является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по основным видам профессиональной деятельности:

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Код компетенции	Наименование результата освоения практики
2	2
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<p>уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;</p> <p>определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): актуальным профессиональным и социальным контекстом, в котором приходится работать и жить; основными источниками информации и ресурсами для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмами выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методами работы в профессиональной и смежных сферах; структурой плана для решения задач; порядком оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>иметь опыт деятельности: по выбору способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p>уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): номенклатурой информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемами структурирования информации; форматом оформления результатов поиска информации;</p> <p>иметь опыт деятельности: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): содержанием актуальной</p>

	<p>нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологией; возможными траекториями профессионального развития и самообразования иметь опыт деятельности: по планированию и реализации собственного профессионального и личностного развития.</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности владеть (способен продемонстрировать): психологическими основами деятельности коллектива, психологическими особенностями личности; основами проектной деятельности; иметь опыт деятельности: по работе в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе владеть (способен продемонстрировать): знаниями о социальном и культурном контексте; о правилах оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>иметь опыт деятельности: по осуществлению устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<p>уметь: описывать значимость своей профессии (специальности) владеть (способен продемонстрировать): знаниями о гражданско патриотической позиции, общечеловеческими ценностями; о значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>иметь опыт деятельности: осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) владеть (способен продемонстрировать): правилами экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основными ресурсами, задействованными в профессиональной деятельности; способами обеспечения ресурсосбережения;</p> <p>иметь опыт деятельности: по сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>уметь: использовать физкультурно оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) владеть (способен продемонстрировать): знаниями о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; об основах здорового образа жизни; условиях профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</p> <p>иметь опыт деятельности: по использованию средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в</p>	<p>уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>

<p>профессиональной деятельности.</p>	<p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; иметь опыт деятельности: по использованию информационных технологий в профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; владеть (способен продемонстрировать): знаниями о правилах построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знаниями об основных общеупотребительных глаголах (бытовая и профессиональная лексика); лексическим минимумом, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностями произношения; правилами чтения текстов профессиональной направленности; иметь опыт деятельности: использования профессиональной документацией на государственном и иностранных языках</p>
<p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования владеть (способен продемонстрировать): основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнес-планов; порядком выстраивания презентации; иметь опыт деятельности: по планированию предпринимательской деятельности в профессиональной сфере</p>
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; владеть (способен продемонстрировать): методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; знаниями о направленности работы подразделений службы приема и размещения; знаниями функциональных обязанностей сотрудников; правилами работы с информационной базой данных гостиницы; иметь опыт деятельности: по планированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и</p>	<p>уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и</p>

<p>стандартами гостиницы.</p>	<p>размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; владеть (способен продемонстрировать): законами и иными нормативно-правовые актами РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартами и операционными процедурами, определяющими работу службы; знаниями о целях, функциях и особенностях работы службы приема и размещения; стандартным оборудованием службы приема и размещения; порядком технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правилами поведения в конфликтных ситуациях; иметь опыт деятельности: — по организации и стимулированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; владеть (способен продемонстрировать): стандартами, операционными процедурами и регламентом, определяющими работу службы приема и размещения; критериями и показателями качества обслуживания; знаниями об основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; знаниями о категориях гостей и особенностях обслуживания; правилами и нормами охраны труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защите и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; иметь опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>
<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; владеть (способен продемонстрировать): знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностями организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; иметь опыт деятельности: по планированию, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами</p>	<p>уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных</p>

<p>гостиницы.</p>	<p>методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; владеть (способен продемонстрировать): технологиями организации процесса питания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защите и личной гигиене; специализированными информационными программами и технологиями, используемыми в работе службы питания; этапами процесса обслуживания; технологией организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартами организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламентами службы питания; иметь опыт деятельности: по разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p>
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно эпидемиологических требований к организации питания); владеть (способен продемонстрировать): критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания; иметь опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; владеть (способен продемонстрировать): знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормами обслуживания; иметь опыт деятельности: по планированию потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; владеть (способен продемонстрировать): задачами, функциями и особенностями работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; знаниями о кадровом составе службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; знаниями о целях, средствах и формах обслуживания; технологиями организации процесса обслуживания гостей; регламентом службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; знаниями об особенностях оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; знаниями о порядке регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>

	<p>иметь опыт деятельности: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядком материально - технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>иметь опыт деятельности: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных услуг и современных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта;</p> <p>иметь опыт деятельности: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): способами управления доходами гостиницы; особенностями спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенностями работы с различными категориями гостей; методами управления продажами с учётом сегментации; способами позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенностями продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналами и</p>

	<p>технологиями продаж гостиничного продукта; ценообразования, видами тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципами создания системы «лояльности» работы с гостями; методами максимизации доходов гостиницы; критериями эффективности работы персонала гостиницы по продажам; видами отчетности по продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p> <p>иметь опыт деятельности: по организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам;</p> <p>иметь опыт деятельности: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики (преддипломной)

Виды работ	Наименование тем производственной практики	Коды осваиваемых компетенций	Количество часов по темам	Уровни освоения
1	2	3	4	5
Постановка целей и задач практики, организационные вопросы	Знакомство с деятельностью организации. Вводный инструктаж. Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте.	ОК 01-11	6	2-3
Составлять документацию по основным видам приема, размещения и выписки; Принимать, регистрировать и размещать гостей; Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг; Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг; Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей; Координировать процесс ночного аудита и проводы гостей.	Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ОК. 01-05 ОК. 07 ОК. 09 - ОК 10 ПК. 1.1 ПК. 1.2 ПК. 1.3	30	2-3
Обеспечение режима работы предприятия. Обеспечение стандартов службы питания гостиничного комплекса. Соблюдение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Работа в торговых помещениях служб питания. Работа в производственных помещениях служб питания. Соблюдение стандартов подготовки и обслуживания потребителей службы питания. Соблюдение профессиональных программ для выполнения регламентов службы питания. Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ОК. 01-11 ПК.2.1 ПК. 2.2 ПК. 2.3	30	2-3
Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Оценивать и планировать потребность службы	Тема 3. Организация и контроль текущей деятельности	ОК 01-11 ПК.3.1 ПК.3.2 ПК.3.3	36	2-3

<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами; Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне; Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: Комплектация рабочей тележки: выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; Составлять бланки заказов на услуги прачечной -химчистки; Организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; Принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис -бюро, SPA-услуг; Составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; Принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; Работать с анимационно -досуговыми программами в гостиницах; Заполнять документацию при пользовании</p>	<p>работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>			
---	--	--	--	--

<p>депозитной ячейкой; Организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; Организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес -услуг, SPA-услуг, туристско - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно -эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда контролировать процесс обслуживания гостей анализировать результаты деятельности Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания.</p>				
<p>Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с</p>	<p>Тема 4. Организация и контроль текущей деятельности</p>	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 9</p>	<p>36</p>	<p>2-3</p>

<p>особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.</p> <p>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж;</p> <p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.</p> <p>Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</p> <p>Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять заявки на бронирование;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест;</p> <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж;</p> <p>Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</p> <p>Анализировать результаты деятельности;</p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>работников службы бронирования и продаж</p>	<p>ОК 10 ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3</p>		
<p>Анализ объекта и предмета ВКР. Заполнение дневника. Написание отчета.</p>	<p>Тема Индивидуальное задание согласно теме выпускной квалификационной</p>	<p>ОК. 01 - ОК. 11 ПК. 1.1-1.3 ПК 2.1 - 2.3 ПК 3.1 -3.3</p>	<p>6</p>	<p>3</p>

	работы	ПК 4.1 - 4.3	
Дифференцированный зачет в форме защиты отчета по производственной практики (преддипломной)			
Всего		144	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3.2 Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Виды работ по производственной практике (по профилю специальности)	Содержание работ по производственной практике	Объем часов
1	2	3
Виды работ		144
Постановка целей и задач практики, организационные вопросы	1. Ознакомление с предприятием 2. Прохождение инструктажа по технике безопасности и охране труда 3. Ознакомление с документацией предприятия	6
<ul style="list-style-type: none"> – Составлять документацию по основным видам приема, размещения и выписки; – Принимать, регистрировать и размещать гостей; – Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; – Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг; Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг; – Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей; Координировать процесс ночного аудита и проводы гостей. 	1. Обработка документации 2. Поддержка информационной базы данных 3. Ознакомление со стандартами качества обслуживания 4. Организация рабочего места службы приёма и размещения 5. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 6. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями 7. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах 8. Оформление и подготовка счетов гостей и расчёты с ними 9. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) 10. Предоставление информации об отеле 11. Участие в заключении договора 12. Обеспечение выполнения условий договора. 13. Выполнения расчётов с гостями	30

	<p>14. Организация отъезда и проводов гостей</p> <p>15. Координация ночного аудита</p>	
<p>– Обеспечение режима работы предприятия. Обеспечение стандартов службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>– Соблюдение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p> <p>– Работа в торговых помещениях служб питания.</p> <p>– Работа в производственных помещениях служб питания.</p> <p>– Соблюдение стандартов подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</p> <p>– Соблюдение профессиональных программ для выполнения регламентов службы питания.</p> <p>– Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p>	<p>1. Планирование и контроль обеспечения горячим питанием</p> <p>2. Утверждение графика работы персонала</p> <p>3. Изучение правил и требований</p> <p>4. Работа с профессиональными программами</p> <p>5. Анализ и оценка деятельности</p> <p>6. Разработка и проведение санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.</p> <p>7. Применение средств индивидуальной защиты.</p> <p>8. Сопровождение посетителей к столам с учётом их пожеланий и помощь в размещении гостей за столом</p> <p>9. Участие в рассмотрении претензий и разрешении конфликтных ситуаций с посетителями</p> <p>10. Консультации по выбору блюд и напитков</p> <p>11. Обеспечение доброжелательной атмосферы в зале, связанной с обслуживанием</p> <p>12. Оказание помощи при обслуживании пожилых и инвалидов в залах предприятий общественного питания</p> <p>13. Проведение эвакуации посетителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях</p> <p>14. Организация и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приёмов подачи блюд и напитков</p> <p>15. Контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	30
<p>– Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>– Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>– Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в</p>	<p>1. Оценка и планирование потребностей службы в материальных ресурсах и персонале</p> <p>2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами</p> <p>3. Расчёт потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре</p>	36

<p>соответствии установленными нормативами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; – Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; – Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; – Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; – Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне; – Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: – Комплектация рабочей тележки: выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования. – Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – Составлять бланки заказов на услуги прачечной -химчистки; – Организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; – Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; – Принимать и оформлять заказы на услуги бизнес -центра, сервис -бюро, SPA-услуг; – Составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; – Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; – Принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; – Работать с анимационно -досуговыми программами в гостиницах; – Заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; – Организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; – Организовывать, хранить и учитывать работу 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования 5. Подготовка номеров к приезду гостей. 6. Проверка, что в номере есть всё необходимое 7. Регулярная генеральная уборка, пока номер никем не занят 8. Поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров. 9. Информирование службы приёма и размещения об освобождении номеров и готовности их к заселению 10. Сообщение в службу главного инженера о необходимости устранения неисправностей в оборудовании номеров, аварий, осуществления текущего ремонта. 11. Проведение различных видов уборочных работ 12. Оформление документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 13. Работа с просьбами и жалобами гостей. 14. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. 15. Заполнение бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. 16. Сбор вещей клиентов для передачи в прачечную или химчистку. 17. Контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря и оборудования. 18. Организация работы камер хранения багажа. 	
--	---	--

<p>с дополнительными магнитными картами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес -услуг, SPA-услуг, туристско - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; – Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; – Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; – Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; – Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно -эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; – Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда контролировать процесс обслуживания гостей анализировать результаты деятельности – Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания. 		
<ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; – Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. – Организовывать работу по поддержке и 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале. 2. Мониторинг рынка гостиничных услуг. 3. Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей. 4. Обучение персонала службе бронирования и продаж приёмам 	36

<p>ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; – Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; – Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж; – Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта. – Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; – Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); – Информировать потребителя о видах услуг в гостинице; – Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; – Оформлять заявки на бронирование; – Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; – Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; – Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж; – Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; – Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; – Анализировать результаты деятельности; – Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей; 	<p>эффективных продаж.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Оценка эффективности работы службы бронирования и продаж 6. Разработка и предоставление предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. 7. Приём и обработка заявок на бронирование номеров. 8. Внесение подтверждённых заявок в электронную систему гостиницы. 9. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги, а также состоянию номерного фонда. 10. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 11. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приёма и размещения. 12. Создание отчётов по бронированию. 13. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. 14. Ведение учёта информации о номерах 15. Ведение учёта данных о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 16. Организация изучения сотрудниками стандартов. 17. Проведение тренингов персонала. 18. Контроль выполнения стандартов в процессе обслуживания гостей. 	
<ul style="list-style-type: none"> – Анализ объекта и предмета ВКР. – Заполнение дневника. – Написание отчета. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление, оформление дневника практики. Выполнение схем, эскизов, таблиц, чертежей, технической документации в соответствии с требованиями ЕСКД 	6
<p>Дифференцированный зачет в форме защиты отчета по производственной практике (преддипломной)</p>		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (преддипломная) проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, заключаемых между образовательной организацией и организациями. Реализация программы практики по профилю специальности предполагает наличие рабочих мест, соответствующих основным видам деятельности

4.2. Общие требования к организации производственной практики (по профилю специальности)

Производственная практика (по профилю специальности) проводится руководителем практики от образовательного учреждения и руководителем практики от организации.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к руководителям практики от структурного подразделения техникума - наличие высшего профессионального образования по специальности и трудового стажа по специальности не менее трех лет соответствующего профилю производственной практики.

Требования к руководителям практики от организации - наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю производственной практики.

4.4. Список рекомендуемых источников

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2021 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2021 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2020 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2019 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2020.- 830 с.
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2023. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2021 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2021.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2022.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2022. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2021 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2021. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2020, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2022 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2021.

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

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

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (преддипломной) осуществляется руководителем практики в процессе проведения практики. В результате освоения производственной практики (преддипломной) студенты проходят промежуточную аттестацию в форме квалификационного экзамена.

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1 Планировать потребности службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале.	<p>Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета.</p> <p>2. Правильность выбора, оформления бланков.</p> <p>3. Правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах.</p> <p>4. Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах</p>	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы гостиницы с текущими планами и стандартами.	<p>1. Правильность составления графика выхода на работу.</p> <p>2. Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала.</p> <p>3. Правильность составления должностной инструкции.</p> <p>4. Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций.</p> <p>5. Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала.</p> <p>6. Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала.</p> <p>7. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов.</p> <p>8. Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице.</p> <p>9. Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке.</p> <p>10. Владение лексическим и грамматическим минимумом.</p> <p>11. Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей.</p> <p>12. Демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.</p> <p>13. Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.</p> <p>14. Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.</p>	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.

	15. Уместное использование лексических единиц и грамматических структур	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников служб гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	1. Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. 2. Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. 3. Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.
ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале..	Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в том числе на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.
ПК 2.2. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания. Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в том числе на иностранном языке; осуществлять расчет с посетителями	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.
ПК 2.3 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в том числе на иностранном языке Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в том числе на иностранном языке; разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; эффективно решать вопросы, возникшие в	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.

	незапланированной ситуации	
ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы..	Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования; рассчитывать норму расхода моющих средств; организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.

	<p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</p> <p>работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</p> <p>проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</p> <p>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</p> <p>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке;</p> <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p>	
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</p> <p>осуществлять гарантированное бронирование различными методами;</p> <p>аннулировать бронирование;</p> <p>владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p> <p>консультировать потребителей о применяемых способах</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной</p>

	<p>бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования; вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p>	<p>практики.</p>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж Анализировать результаты деятельности Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы при выполнении работ на различных этапах преддипломной практики.</p>

Контрольные вопросы для дифференцированного зачета.

1. Правила предоставления услуг гостиниц в РФ.
2. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
3. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки.
4. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.
5. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договоров).
6. Работа с письмами – заявками на размещение в гостинице. Порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
7. Виды отчетов применяемых в гостинице.
8. Особенности функционирования гостиничного предприятия.
9. Процедура стандартизации гостиничных услуг.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
11. Каковы основные правила работы с возражениями?
12. Можно ли избежать возражений в процессе продаж?
13. Что такое присоединение к возражению?
14. Почему необходимо выслушивать возражения клиента до конца?
15. Что такое сопротивление и какие виды сопротивлений наиболее часто встречаются в туризме?
16. Опишите общий алгоритм обработки возражений.
17. Какие методы обработки возражений вам известны?
18. В чем состоит основная сложность работы продавца на этапе стимулирования клиента на принятие решения?
19. Почему необходимо стимулировать клиента на высказывание претензий и недовольства?
20. Какие приемы оказания влияния на клиента наиболее эффективны при работе с жалобами?
21. Какие документы выдаются клиенту при покупке турпродукта?
22. Перечислите основные правила проведения переговоров о цене турпродукта.
23. Как предоставляются скидки клиенту при оплате турпродукта?
24. Каким образом можно определить момент перехода к этапу презентации турпродукта?
25. В чем заключаются особенности подготовительного этапа персональной продажи?
26. В чем состоит важность установления контакта с клиентом?
27. Что такое невербальные средства выражения в общении и чем объясняется их значимость для управления контактом продавца с клиентом?
28. Каковы основные задачи продавца в процессе управления контактом между ним и клиентом?
29. Какие приемы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом?
30. Каковы основные функции использования вопросов при осуществлении сделки?
31. Какие виды вопросов при осуществлении продажи турпродукта вам известны; для чего используется каждый из них?
32. Почему в туристском бизнесе важно использование позитивных формулировок?
33. Сформулируйте основные концепции развития рыночных отношений, их характерные признаки. Приведите пример использования концепции интенсификации коммерческих усилий на предприятии гостеприимства.
34. Рассмотрите виды спроса, их краткую характеристику. Расскажите о маркетинговых мероприятиях, проводимых гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
35. Рассмотрите понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Дайте определение понятий: сегментирование, сегмент. Установите, какую роль и значение играет сегментирование рынка в деятельности предприятия.

36. Опишите основные признаки сегментации, используемые гостиничным предприятием. Установите факторы, влияющие на выбор целевых сегментов предприятием гостиничного хозяйства.
37. Опишите средства стимулирования сбыта гостиничного продукта: виды и характеристика средств стимулирования. Расскажите о стимулировании сбыта на различных этапах жизненного цикла гостиничного продукта.
38. Рассмотрите понятия: личная продажа, моральное и материальное стимулирование продаж. Расскажите о видах личной продажи, используемых в гостиничной отрасли.
39. Раскройте содержание рекламы: понятие, цели, функции, ее роль и значение для предприятия индустрии гостеприимства, расскажите о видах рекламы, используемых гостиничным предприятием.

6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

6.1 Требования к содержанию и оформлению дневника.

Во время прохождения практики обучающийся должен вести дневник, в котором ежедневно описывает все виды деятельности и характер их исполнения. Дневник проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от образовательной организации, который контролирует правильность оформления дневника, соответствие выполненных работ программе практики и дает отзыв по итогам практики, который заверяется его подписью и печатью организации (при наличии). Кроме того, руководителем практики от образовательной организации в дневнике обозначается индивидуальное задание на практику и дается заключение по результатам прохождения обучающимся практики.

6.2 Требования к содержанию и структуре отчета.

По окончании производственной практики обучающийся составляет письменный отчет о прохождении практики и может формировать портфолио прикладного проекта.

Итоговый отчет должен отражать выполнение индивидуального задания, поручений, полученных от руководителя практики от образовательной организации. Отчет должен содержать анализ деятельности организации/учреждения, выводы о приобретенных навыках и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении в техникуме.

Отчет должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист. Титульный лист является первым листом отчета по практике. На титульном листе делается отметка о проверке материалов отчета руководителем практики.

2. Содержание. В содержании последовательно перечисляются все структурные элементы отчета по практике: введение, названия разделов, подразделов и пунктов, заключение, библиография, а также все приложения с указанием соответствующих страниц. Справа от перечисленных структурных элементов указываются номера страниц, с которых они начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием раздела и подраздела и номером страницы не допускается.

3. Введение. В структурном элементе «ВВЕДЕНИЕ» должна содержаться информация о цели, задачах, месте и периоде прохождения практики. Особое внимание следует уделить краткой характеристике места прохождения практики.

4. Основная часть. Основная часть содержит конкретные сведения о проделанной в ходе практики работе. Сведения, приводимые в рамках основной части, должны быть структурно организованы в разделы, названия которых соответствуют общим темам практики. В случае необходимости разделы могут быть разделены на подразделы и пункты.

5. Заключение. В «ЗАКЛЮЧЕНИИ» следует отразить общие выводы и предложения, вытекающие из результатов практики, а также привести краткое описание проделанной работы.

6. Библиографический список. В «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКАХ» приводится список используемой литературы, включая нормативные правовые акты, стандарты

организации/учреждения, в котором походила практика, методические указаниями рекомендации.

7. Приложения. В приложении могут помещаться копии различного рода документов. В частности, копия документа, регламентирующего деятельность, структуру, внутренний регламент работы, образцы нормативных актов организации/учреждения, в котором походила практика. Кроме того, могут помещаться: инструкции, графики, таблицы, алгоритмы, расчеты, варианты управленческих решений, программы, тесты, анкеты, интервью, итоги опросов, статистические материалы.

6.3. Требования к оформлению текста отчета о прохождении практики.

1. Объем отчета по практике должен составлять не более 15-20 страниц стандартного компьютерного текста. Приложения не учитываются в общем объеме работы.

2. Текст отчета по практике выполняют в соответствии с правилами библиографического описания документов межгосударственного стандарта ГОСТ 7.1- 2003, на листах формата А4 без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см.

3. Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе WordforWindows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: TimesNewRoman. Шрифт: обычный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Выравнивание основного текста по ширине.

4. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки на конце. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер не ставится.

5. Введение, разделы, заключение, список использованных источников и приложения начинают с новой страницы. Подразделы и пункты начинать с нового листа не следует. Однако нельзя писать заголовок подраздела и пункта в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

6. Переносы, подчеркивания, выделение слов курсивом в титульном листе, содержании, в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

7. Слова «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», а также названия разделов печатаются по центру строки, прописными (заглавными), полужирным буквами. Точка в конце не ставится.

8. Заголовок подраздела и пункта печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. В конце названия точка не ставится.

9. Между названием раздела и подраздела, а также между названием подраздела и пункта пропускается одна строка (полуторный интервал).

10. Разделы, подразделы и пункты должны иметь нумерацию, которая выполняется арабскими цифрами. Номера подразделов состоят из двух цифр, разделенной точкой. Первая цифра номер раздела, вторая – номер подраздела в разделе. Номера пунктов состоят соответственно из трех цифр, также разделенных точками. После цифрового номера ставится точка.

11. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения отчета по практике лучше исправить, перепечатав страницу. В крайнем случае, допускается исправлять черными чернилами после аккуратной подчистки. Помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

12. Отчет и образцы документов (приложения) должны быть тщательно выверены и аккуратно оформлены, подписаны практикантом и заверены руководителем практики по месту ее прохождения.