

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ  
ПДП «ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ  
ПДП «ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

**СОГЛАСОВАНО**  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № \_\_\_\_\_  
председатель ЦМК И.Н.  
Кузьмич \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа производственной практики ПДП «Преддипломная практика» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11** «Гостиничный сервис» для студентов 4 курса очной формы обучения (углубленная подготовка)

**Составители программы:**

Дубив Н.И. преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

Кузьмич И.Н., преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	6
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	6
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	7
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

### **Цели производственной (преддипломной) практики:**

преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающихся, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку их готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

**Задачи производственной (преддипломной) практики:** является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким направлениям профессиональной деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Обслуживание гостей в процессе проживания.
- Продажа гостиничного продукта.
- Управление персоналом.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Менеджер (углубленной подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Менеджер (углубленной подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

### **1. Бронирование гостиничных услуг.**

- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

### **2. Прием, размещение и выписка гостей.**

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### **3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.**

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

### **4. Продажи гостиничного продукта.**

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

### **5. Управление персоналом.**

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В процессе преддипломной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующих областях профессиональной деятельности и выполняет следующие виды работ:

Встречает и приветствует гостей. Осуществляет регистрацию и размещение гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактирует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей. Осуществляет подключение междугородней и международной связи в номер и организует оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей. Отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы. Рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению. Производит расчет с гостями при их отъезде. Организует отъезд и проводы гостей. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации. Получает почту и сообщения. Принимает и вручает корреспонденцию гостям. Информировывает гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

Производственная практика ПДП «Преддипломная практика» практика входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», ПМ.04 «Продажа гостиничного продукта», ПМ.05 «Управление персоналом», ПМ.06 «Выполнение работ по специальностям «Администратор», «Горничная», «Портье», ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

#### 4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная (преддипломная) практика ПДП «Преддипломная практика» проводится в 8 семестре на предприятии гостиничного сервиса – базе практики на основе договоров между Гуманитарно-педагогической академией и базой практики. Практика проводится в форме практического выполнения работ на предприятии – базе практики.

#### 5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

##### Руководитель практики от колледжа:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство преддипломной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;

##### Руководитель практики от предприятия-базы практики

- обеспечивает нормальные условия прохождения преддипломной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения учебной практики.

#### 6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Во время прохождения преддипломной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики. Данные работы отражены в таблице 6.1.

Таблица 6.1

Виды выполняемых работ студентами по разделам

Вид работы	Часы
<b>Во время прохождения преддипломной практики студент практикант выполняет практические работы (всего), в том числе:</b>	<b>144</b>
1. Встречает и приветствует гостей.	8
2. Осуществляет регистрацию и размещение гостей.	8
3. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей.	8
4. Контактирует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы.	8
5. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров.	8
6. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.	8
7. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей.	8
8. Осуществляет подключение междугородней и международной связи в номер и организует оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей.	8
9. Отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.	8
10. Рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению.	8
11. Производит расчет с гостями при их отъезде.	8
12. Организует отъезд и проводы гостей.	8
13. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации.	8
14. Получает почту и сообщения.	8
15. Принимает и вручает корреспонденцию гостям.	8
16. Информировывает гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных услугах.	8
17. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.	8
18. Подготовка отчета по практике	8
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по стобалльной шкале следующим образом:

- 1. Защита отчета по практике – 0-20 баллов**  
содержание доклада – 0-8 баллов,  
форма представления доклада – 0-6 баллов,  
ответы на дополнительные вопросы – 0-6 баллов).
- 2. Содержание отчета по практике – 0-40 баллов**  
описательная часть -0-10 баллов,  
аналитическая часть – 0-10 баллов,  
графический материал – 0-10 баллов,  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее – 0-10 баллов).
- 3. Оформление отчета по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 4. Оформление (ведение) дневника по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 5. Характеристика на студента с места практики – 10 баллов**  
с оценкой отлично – 8-10 баллов,  
с оценкой хорошо – 5-7 баллов,  
с оценкой удовлетворительно 1-4 балла,  
с оценкой неудовлетворительно (отсутствие характеристики) – 0 баллов.

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1.** Обязательные составляющие (структура) отчета: Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)



Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Рейтингово-балльная шкала оценивания	Шкала оценивания ECTS	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	90-100	A	5,0 (отлично)
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	82-89	B	4,5 (очень хорошо)
<p><b>ХОРОШО</b> – в общем правильная работа с определённым количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично выполняет занятия, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные</p>	74-81	C	4,0 (хорошо)

<p>связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из прочитанного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками, содержатся неточные сведения о творчестве писателя, об анализируемом произведении.</p>			
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	64-73	D	3,5 (удовлетворительно)
<p><b>ДОСТАТОЧНО</b> – выполнение удовлетворяет минимальные критерии</p> <p>Результаты практики и отчет по практике носит поверхностный характер и свидетельствует о том, что студент располагает общими сведениями об учебном предмете.</p>	60-63	E	3,0 (достаточно)
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	35-59	FX	2 (неудовлетворительно)
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.</p>	1-34	F	1 (неприемлемо)

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОВЗ)**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

Для проведения практики необходимо материально-техническое обеспечение, соответствующее санитарным и противопожарным нормам. Предприятие должно иметь разработанные и утвержденные технологии обслуживания клиентов.

### **9.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой невидимого доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);
- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;
- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

#### Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;
- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Приложение №1

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ) В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ И.Н. Кузьмич

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОИЗВСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации)

Отчет подготовлен  
студентом(кой) 3-го курса, 31ГС-к  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись студента)

Руководитель от базы практики

Руководитель от Экономико-  
гуманитарного колледжа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать организации)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(отчет принят с оценкой, подпись)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Ялта 2018

Приложение №1 образец оформления дневника, оформлять в виде книжечки

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» в г. ЯЛТЕ  
ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ДНЕВНИК  
ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_

(полное название организации – базы практики)

**Дневник  
студента (ки) 4-го курса,  
гр.41ГС/к  
специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного  
колледжа**

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

г. Ялта

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

группы \_\_\_\_\_ Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялта, цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма направляется на производственную практику в (на) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное название организации, юр.адрес)

Период производственной практики:

с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Продолжительность преддипломной практики 4 недели

Руководитель преддипломной практики от ЦМК:

\_\_\_\_\_  
(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

Цикловая методическая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

Руководитель преддипломной практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность; фамилия, имя, отчество)

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ И. Н. Кузьмич  
(подпись)

**ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ**

Прибыл в организацию «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(должность) М.П. (подпись) (фамилия и инициалы)

**Деятельность во время преддипломной практики  
(1-я неделя)**

<b>Дата</b>	<b>Содержание и методика выполнения заданий</b>	<b>Отметки руководителя</b>
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
	<b>Выводы и особенности рабочего модуля (5 дней)</b>	<b>Отметки руководителя</b>
		<b>Утверждаю/ не утверждаю</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)

**2-3 неделя точно также**



**Отзыв руководителя преддипломной практики от организации о работе обучающегося** \_\_\_\_\_

---

---

---

**Руководитель преддипломной практики от организации** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы и фамилия)

**Отзыв руководителя преддипломной практики от ЦМК**

---

---

---

**ЗАЧЕТ по преддипломной практике принят с оценкой** \_\_\_\_\_

**Руководитель преддипломно практики от ЦМК** \_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия и инициалы)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

**ЯЛТА - 2018**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 от \_\_\_\_\_ г.)  
председатель ЦМК И. Н.  
Кузьмич  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ЯЛТА - 2018**

Программа производственной практики ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для студентов 2 курса очной формы обучения (углубленная подготовка).

**Составители программы:**

**Дубив Н.И.**, преподаватель Экономика-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	8
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	13

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

**Целью производственной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** производственной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения производственной практики менеджер\_должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен:

***уметь:***

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

В результате прохождения данной производственной (преддипломной) практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

В процессе производственной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП СПО**

Производственная практика входит в раздел «Производственная и учебная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.02.01 «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей», МДК.02.02 «Психология обслуживания» ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Производственная практика модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 4 семестре на базе практики на основе договоров между Гуманитарно-педагогической академией и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме ознакомительных стажировок, а также выполнения определенных программой видов работ.

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель ЦМК по подготовке специалистов СПО в области гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;

- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- составляет отчет и представляет его руководителю университета по практике.

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области приема, размещения и выписки гостей предприятия):

- обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения производственной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию производственной практики.

## 6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Во время прохождения производственной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные виды работ отражены в таблице 6.1.

Таблица 6.1

Виды выполняемых работ студентами по разделам	
Вид работы	Часы
<b>Выполнение заданий,</b> в том числе:	<b>36</b>
Задание 1.	
Проанализируйте деятельность службы приема и размещения гостиницы: количество персонала, объемы выполняемых работ, перечень нормативных документов, регламентирующих работу службы. Сделайте вывод о собственной деятельности по регистрации гостей (количество, категории гостей, групп).	4
Задание 2.	
Совершите деятельность по выписке гостей: выполняйте должностные обязанности по приему номера, по контролю за сохранностью имущества гостиницы; проанализируйте документы, составляющие счет гостя.	4



Задание 3.	
Проведите анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице: количество, стоимость, востребованность клиентами (гостями и независимыми лицами), доходность от продажи.	4
Задание 4.	
Проанализируйте заполненные и подписанные руководством гостиницы копии договоров об оказании гостиничных услуг с туроператором, сторонними организациями.	4
Задание 5.	
Составьте аналитическую справку о качестве предоставляемых услуг в гостинице в соответствии со стандартами. Заполните формы о возврате денежных средств гостю в связи с непредвиденным отъездом (не менее 3-х).	4
Задание 6.	
Предоставьте «шахматку» гостиницы с указанием свободных, занятых, ожидаемых к заезду номеров за весь период практики. Проанализируйте загрузку номеров, гостиницы в целом за этот период. Предоставьте копии счетов гостей, готовых к выезду (не менее 3-х).	4
Задание 7.	
Выполните работу ночного портье в гостинице. Проанализируйте его должностные обязанности с учетом специфики гостиницы и Вашими рекомендациями.	4
Оформление отчета по практике	8
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>36</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по пятибальной шкале следующим образом:

#### **1. Защита отчета по практике на – 5**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее  
Характеристика на студента с места практики

#### **2. Защита отчета по практике на – 4**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал

#### **3. Защита отчета по практике на – 3**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть

#### **4. Защита отчета по практике на 2**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1.** Обязательные составляющие (структура) отчета: Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	<p>5 (отлично)</p>
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	<p>4 (хорошо)</p>
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на</p>	<p>3 (удовлетворительно)</p>

практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.	
<b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.	2 (неудовлетворительно)
<b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.	1 (неприемлемо)

### 7.3. Требования к отчету по результатам практики

По окончании производственной практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики.

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента на базе практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологий приема, размещения и выписки гостей в «\_\_\_\_\_».
4. Выводы и предложения
5. Приложения (обязательные: характеристика на студента, дневник по практике)

#### ***Источники анализа деятельности предприятия***

В качестве основных источников для общей характеристики предприятия, анализа финансово-хозяйственной деятельности (структурно-экономической характеристики) предприятия могут выступать следующие первичные данные, которые студент должен собрать на предприятии в период прохождения практики.

1. Устав
2. Финансовая отчетность предприятия (последние 2-3 года.)
3. Основные показатели финансово-производственной деятельности предприятия за 2012-2014 гг. (может быть форма отчетности для Министерства курортов и туризма

АРК, форма №1 «Отчет о деятельности турорганизаций», форма № 1 отель «Отчет о работе гостиницы» и иные отчеты, которые имеются на предприятии).

4. Отчеты по труду (последние 2-3 года): форма 1-ПВ «Отчет по труду»; форма 3-ПВ «Отчет об использовании рабочего времени; форма 6-ПВ «Отчет о количестве работников, их качественный состав и профессионально обучение»; справка о средней заработной плате и др.

5. Правила внутреннего трудового распорядка.

6. Штатное расписание за последние 2-3 года

7. Прайс-листы за последние 2-3 года

8. Рекламные материалы за последние 2-3 года

С целью обеспечения удобства анализа информация, приведенная в указанных документах, должна быть сведена в соответствующие таблицы. После каждой приведенной в отчете таблицы должен содержаться словесный анализ представленной информации, который позволит сделать вывод о состоянии того или иного исследуемого направления.

### **Общая характеристика предприятия**

Раздел отчета по практике «Общая характеристика предприятия» имеет следующую структуру:

- название и месторасположение предприятия
- правовой статус предприятия (организационно-правовая форма; форма собственности, подчиненность, чем предприятие руководствуется своей деятельности и т.д.
- направления / предмет деятельности предприятия (с характеристикой основных направлений);
- характеристика оказываемых услуг (производимого товара);
- инфраструктура предприятия (санатория, гостиницы и др.)
- структура номерного фонда (пансионат, гостиница, санаторий) в соответствии с таблицей 1

Таблица 1

Структура номерного фонда  
(гостиницы, пансионата, санатория) «\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ г.

Категория номера	Количество, номеров	Удельный вес, %
люкс		
полулюкс		
Всего:	10	100

- характеристика клиентов/потребителей услуг (товаров) предприятия (указать на запросы какой категории потребителей рассчитана производимая продукция/оказываемые услуги предприятия).

Таблица 2

Показатели	Ед.изм.	Годы			2014г в % к 2012	
		2012	2013	2014		
Общая площадь	кв.м					
Жилая площадь всех номеров	кв.м					
Одноразовая вместимость	мест					
Количество номеров на конец года	номеров					
В том числе:	номеров					
- люкс	номеров					
- полулюкс	номеров					
- одноместных	номеров					

-	номеров					
и т.д.						

*Примечание: характеристика количества номеров корректируется в соответствии со структурой номерного фонда гостиниц.*

Структура управления предприятием. Данный подраздел открывает структурно-экономическую характеристику предприятия. Необходимые знания о структуре управления предприятия студенты получают в процессе изучения дисциплины «Менеджмент». **Организационная структура** представляет собой логически построенные взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений.

Анализ структуры управления предприятия предполагает исследование состояния основных его элементов:

- звенья (подразделения, должности)
- связи (определить характер связей и дать им характеристику): горизонтальные связи носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми; вертикальные связи – связи подчинения, возникают при наличии нескольких уровней управления; вертикальные связи могут носить линейный и функциональный характер; линейные связи означают подчинение линейным руководителям, т.е. функциональные имеют место при подчинении по определенной группе проблем функциональному руководителю;
- уровни управления (определить количество, выяснить соблюдена ли норма управляемости).

В результате проведенного анализа в данном подразделе отчета обязательно следует:

- 1) Отметить недостатки существующей организационной структуры (если имеются).
- 2) Указать вид организационной структуры исследуемого предприятия.
- 3) Дать оценку оргструктуре: насколько она рациональна для данного предприятия (пример см.ниже).

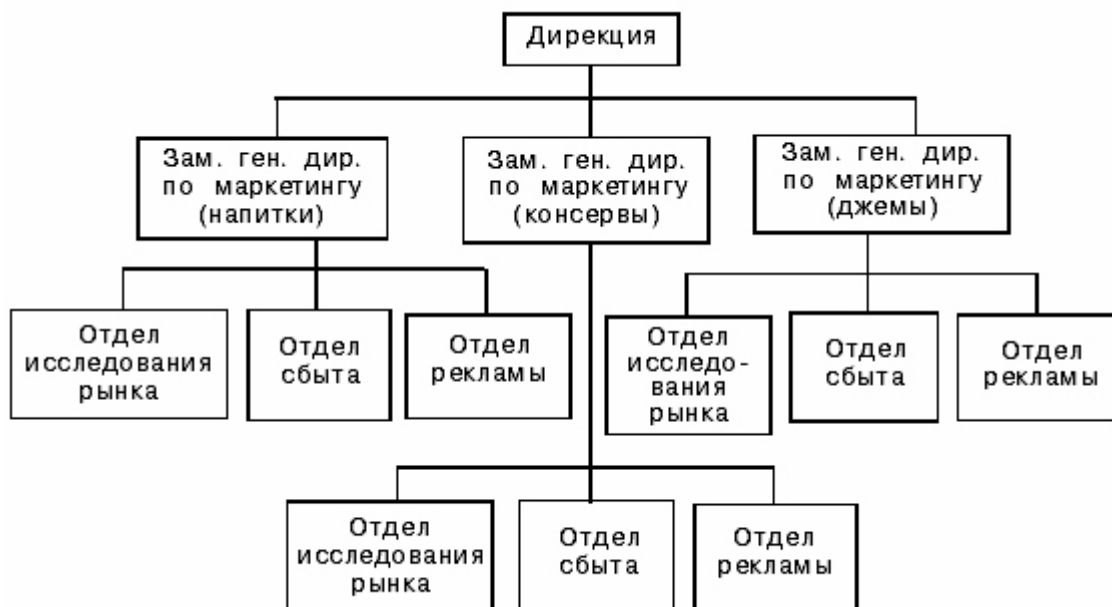


Рис.1 Организационная структура предприятия (гостиницы\_\_\_\_\_)

**Исследование кадрового состава предприятия.** Анализ кадрового состава предприятия предполагает изучение работников по характеристикам:

- пола

- возраста
- образования
- квалификации
- стажу работы и другим социально-демографическим признакам.

Источники информации для анализа: статистическая отчетность по труду формы 1-ПВ, 2 ПВ,3 ПВ, аналитические и синтетические данные по счету №70 «Расчеты по оплате труда», журнал-ордер №10, первичные документы (табель учета рабочего времени, наряды, расчетно-платежные ведомости), штатное расписание. В процессе подготовки данного раздела отчета следует изучить и собрать соответствующую информацию на предприятии, представив ее в табличном варианте. (образец. см. ниже в таблице) или в виде рис. в виде диаграмм.

Таблица 3

Образование	Всего, %	Всего, чел.	Категории работников			
			Руководители	Специалисты	Служащие	Рабочие
Высшее						
Среднее проф.						
Начальное проф.						
Среднее(полное) общее						
ИТОГО						



Рис.1 Структура персонала

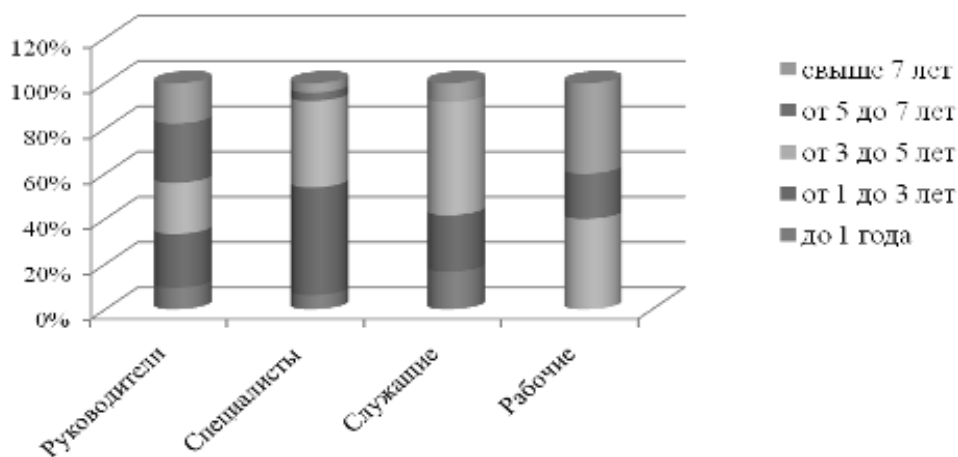


Рис.2. Распределение работников предприятия по категориям в зависимости от стажа работы

Так же в содержание данного подраздела можно включить таблицы, характеризующие эффективность использования кадрового потенциала, управления персоналом. Показать численность персонала за последние три года (сколько было принято на работу, уволено, по какой причине т.д).

**Анализ основных производственных показателей** представлен в таблице ниже.

Таблица 4

Загрузка гостиницы « \_\_\_\_\_ » в 20\_\_ г.

Показатель	Месяц												Итого 20__г.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
Предоставлено койко-мест													
койко-мест в работе													
Уровень загрузки в %													

*Примечание: уровень загрузки – показатель, характеризующий использование гостиничных ресурсов; определяется как отношение количества реализованных койко-мест к вместимости отеля (число мест в гостинице)*

Таблица 5

Расчет сезонности выручки от реализации продукции (услуг) на предприятии

« \_\_\_\_\_ » за \_\_\_\_\_ гг.

Годы показатели	Сумма выручки в месяц, тыс.руб												Итого за год. тыс.руб.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2012													
2013													
2014													
Итого													
Средний уровень													
Сезонность, %													

Коэффициент сезонности – представляет собой процентное соотношение средних месячных уровней за ряд лет к среднемесячному объему реализованных услуг за весь расчетный период:

$$K_c = \frac{y_1}{y} * 100\%$$

где  $y_1$  – средний уровень объема реализованных услуг отдельного месяца:

$y$  – среднемесячный объем реализованных услуг за расчетный период



### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм.** Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*). **без выделения жирным.**

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

### 7.4. Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм. Шрифт печати должен быть четким (перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ).

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (при необходимости).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением (не по «центру»). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставиться точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОВЗ)**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

Для проведения практики необходимо материально-техническое обеспечение, соответствующее санитарным и противопожарным нормам. Предприятие должно иметь разработанные и утвержденные технологии обслуживания клиентов.

### **9.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;

- использование диктофона как способа конспектирования.

Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);
- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;
- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;
- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ) В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Председатель ЦМК**  
**И.Н. Кузьмич**

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОИЗВСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации)

Отчет подготовлен  
студентом(кой) 3-го курса, 31ГС-к  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись студента)

Руководитель от базы практики

Руководитель от Экономико-  
гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать организации)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(отчет принят с оценкой, подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Ялта 2018

Приложение №1 образец оформления дневника, оформлять в виде книжечки

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» в г. ЯЛТЕ  
ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ДНЕВНИК  
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_

(полное название организации – базы практики)

Дневник  
студента (ки) 4-го курса,  
гр.41ГС/к  
специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного  
колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

г. Ялта

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

группы \_\_\_\_\_ Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялта, цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма направляется на производственную практику в (на) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное название организации, юр.адрес)

Период производственной практики:

с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Продолжительность производственной практики 3 недели

Руководитель производственной практики от ЦМК:

\_\_\_\_\_  
(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

Цикловая методическая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

Руководитель производственной практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность; фамилия, имя, отчество)

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ И. Н. Кузьмич  
(подпись)

**ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ**

Прибыл в организацию «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(должность)                      М.П.                      (подпись)                      (фамилия и инициалы)

**Деятельность во время производственной практики  
(1-я неделя)**

<b>Дата</b>	<b>Содержание и методика выполнения заданий</b>	<b>Отметки руководителя</b>
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
	<b>Выводы и особенности рабочего модуля (5 дней)</b>	<b>Отметки руководителя</b>
		<b>Утверждаю/ не утверждаю</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)

**2-3 неделя точно также**



**Отзыв руководителя производственной практики от организации о работе обучающегося**\_\_\_\_\_

---

---

---

**Руководитель производственной практики от организации**\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
фамилия)

(подпись)

(инициалы и

**Отзыв руководителя производственной практики от ЦМК**

---

---

---

**ЗАЧЕТ** по производственной практике принят с оценкой\_\_\_\_\_

**Руководитель производственной практики от ЦМК** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись) (фамилия и инициалы)

«\_\_»\_\_\_\_\_2018 г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

**Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 3 курса  
очной формы обучения**

**ЯЛТА - 2018**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

**Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 3 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК И.Н.  
Кузьмич \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа производственной практики ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для студентов 3 курса очной формы обучения (углубленная подготовка)

**Составители программы:**

**Кузьмич И.Н.**, преподаватель первой квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	2
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	2
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	4
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	4
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	5
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	7
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью производственной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** производственной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы;

**уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёме 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, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- 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;

В процессе производственной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП СПО**

Производственная практика ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», МДК.03.02 «Организация досуга туристов», МДК.03.03 «Технология и организация информационно-экскурсионных услуг» ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Производственная практика модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 6 семестре на базе практики на основе договоров между Гуманитарно-педагогической академией и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме выполнения практических работ.

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», цикловая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в

соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;

- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- составляет отчет и представляет его руководителю университета по практике.

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области приема, размещения и выписки гостей предприятия:

- обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения производственной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию производственной практики.

## **6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения производственной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные работы отражены в таблице 6.1.

Таблица 6.1

Виды выполняемых работ студентами по разделам

<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
<b>Практические работы (всего),</b> в том числе:	<b>72</b>
Самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования	4
Самостоятельно оформить документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой	4
Самостоятельно организовать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды	4
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service)	4



Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг	4
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг	4
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания	4
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания	4
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг	4
Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих	4
Самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;	4
Самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	6
Проведение экскурсий на русском и иностранном языке (по видам на выбор)	6
Подготовка и организация спортивно-оздоровительной деятельности туристов – различных спортивных соревнований, спартакиад, туристских соревнований, походов;	4
Разработка сценариев, подготовка и проведение культурно-развлекательных мероприятий – организация вечерних шоу-программ, праздников, конкурсов, фестивалей, карнавалов, тематических дней;	6
Организация праздника-путешествия, похода выходного дня.	6
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по пятибалльной шкале следующим образом:

**1. Защита отчета по практике на – 5**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее  
Характеристика на студента с места практики

**2. Защита отчета по практике на – 4**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал

**3. Защита отчета по практике на – 3**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть

**4. Защита отчета по практике на 2**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1.** Обязательные составляющие (структура) отчета: Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических,</p>	<p>5 (отлично)</p>

<p>индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	<p>4 (хорошо)</p>
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	<p>3 (удовлетворительно)</p>
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>2 (неудовлетворительно)</p>
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>1 (неприемлемо)</p>

Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.	
---	--

### 7.3. Требования к отчету по результатам практики

По окончании производственной практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики.

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента на базе практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ организации обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице «\_\_\_\_\_».
4. Выводы и предложения
5. Приложения (обязательные: характеристика на студента, дневник по практики)

#### ***Источники анализа деятельности предприятия***

В качестве основных источников для общей характеристики предприятия, анализа финансово-хозяйственной деятельности (структурно-экономической характеристики) предприятия могут выступать следующие первичные данные, которые студент должен собрать на предприятии в период прохождения практики.

1. Устав
2. Финансовая отчетность предприятия (последние 2-3 года.)
3. Основные показатели финансово-производственной деятельности предприятия за 2012-2014 гг. (может быть форма отчетности для Министерства курортов и туризма АРК, форма №1 «Отчет о деятельности турорганизаций», форма № 1 отель «Отчет о работе гостиницы» и иные отчеты, которые имеются на предприятии).
4. Отчеты по труду (последние 2-3 года): форма 1-ПВ «Отчет по труду»; форма 3-ПВ «Отчет об использовании рабочего времени; форма 6-ПВ «Отчет о количестве работников, их качественный состав и профессионально обучение»; справка о средней заработной плате и др.
5. Правила внутреннего трудового распорядка.
6. Штатное расписание за последние 2-3 года
7. Прайс-листы за последние 2-3 года
8. Рекламные материалы за последние 2-3 года

С целью обеспечения удобства анализа информация, приведенная в указанных документах, должна быть сведена в соответствующие таблицы. После каждой приведенной в отчете таблицы должен содержаться словесный анализ представленной информации, который позволит сделать вывод о состоянии того или иного исследуемого направления.

#### **Общая характеристика предприятия**

Раздел отчета по практике «Общая характеристика предприятия» имеет следующую структуру:

- название и месторасположение предприятия
- правовой статус предприятия (организационно-правовая форма; форма собственности, подчиненность, чем предприятие руководствуется своей деятельности и т.д.

- направления / предмет деятельности предприятия (с характеристикой основных направлений);
- характеристика оказываемых услуг (производимого товара);
- инфраструктура предприятия (санатория, гостиницы и др.)
- структура номерного фонда (пансионат, гостиница, санаторий) в соответствии с таблицей 1

Таблица 1

Структура номерного фонда  
(гостиницы, пансионата, санатория) «\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ г.

Категория номера	Количество, номеров	Удельный вес, %
люкс		
полулюкс		
Всего:	10	100

– характеристика клиентов/потребителей услуг (товаров) предприятия (указать на запросы какой категории потребителей рассчитана производимая продукция/оказываемые услуги предприятия).

Таблица 2

Показатели	Ед.изм.	Годы			2014г в % к 2012	
		2012	2013	2014		
Общая площадь	кв.м					
Жилая площадь всех номеров	кв.м					
Одноразовая вместимость	мест					
Количество номеров на конец года	номеров					
В том числе:	номеров					
- люкс	номеров					
- полулюкс	номеров					
- одноместных	номеров					
-	номеров					
и т.д.						

*Примечание: характеристика количества номеров корректируется в соответствии со структурой номерного фонда гостиниц.*

Структура управления предприятием. Данный подраздел открывает структурно-экономическую характеристику предприятия. Необходимые знания о структуре управления предприятия студенты получают в процессе изучения дисциплины «Менеджмент». **Организационная структура** представляет собой логически построенные взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений.

Анализ структуры управления предприятия предполагает исследование состояние основных ее элементов:

- звенья (подразделения, должности)
- связи (определить характер связей и дать им характеристику): горизонтальные связи носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми; вертикальные связи – связи подчинения, возникают при наличии нескольких уровней управления; вертикальные связи могут носить линейный и функциональный характер; линейные связи означают подчинение линейным руководителям, т.е. функциональные имеют место при подчинении по определенной группе проблем функциональному руководителю;

– уровни управления (определить количество, выяснить соблюдена ли норма управляемости).

В результате проведенного анализа в данном подразделе отчета обязательно следует:

- 1) Отметить недостатки существующей организационной структуры (если имеются).
- 2) Указать вид организационной структуры исследуемого предприятия.
- 3) Дать оценку оргструктуре: насколько она рациональна для данного предприятия (пример см. ниже).

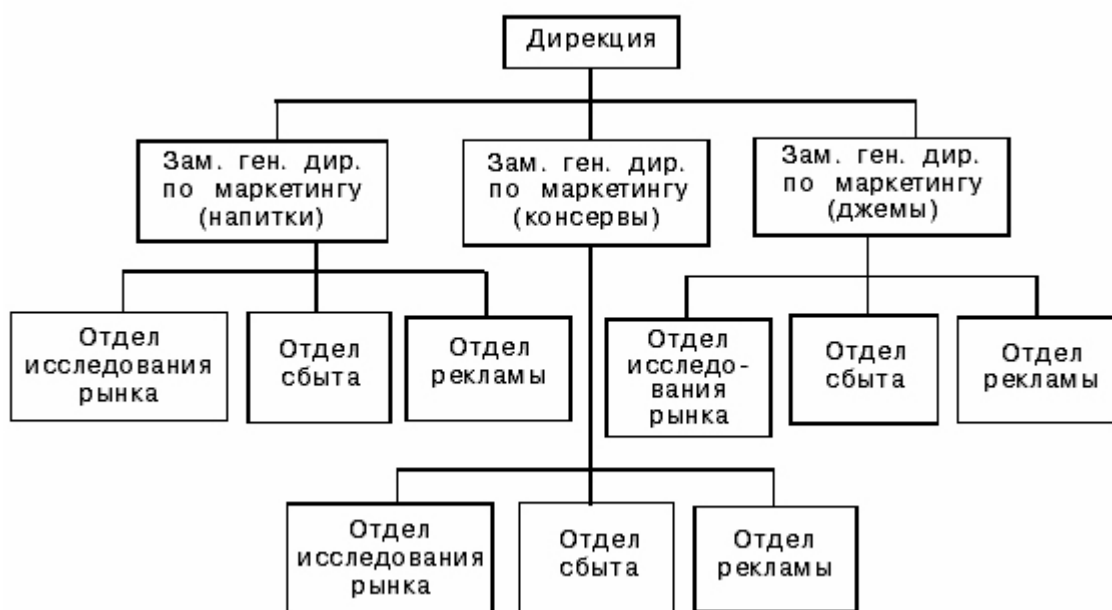


Рис.1 Организационная структура предприятия (гостиницы\_\_\_\_\_)

**Исследование кадрового состава предприятия.** Анализ кадрового состава предприятия предполагает изучение работников по характеристикам:

- пола
- возраста
- образования
- квалификации
- стажу работы и другим социально-демографическим признакам.

Источники информации для анализа: статистическая отчетность по труду формы 1-ПВ, 2 ПВ, 3 ПВ, аналитические и синтетические данные по счету №70 «Расчеты по оплате труда», журнал-ордер №10, первичные документы (табель учета рабочего времени, наряды, расчетно-платежные ведомости), штатное расписание. В процессе подготовки данного раздела отчета следует изучить и собрать соответствующую информацию на предприятии, представив ее в табличном варианте. (образец. см. ниже в таблице) или в виде рис. в виде диаграмм.

Таблица 3

Образование	Всего, %	Всего, чел.	Категории работников			
			Руководители	Специалисты	Служащие	Рабочие
Высшее						

Среднее проф.						
Начальное проф.						
Среднее(полное) общее						
ИТОГО						



Рис. 1 Структура персонала

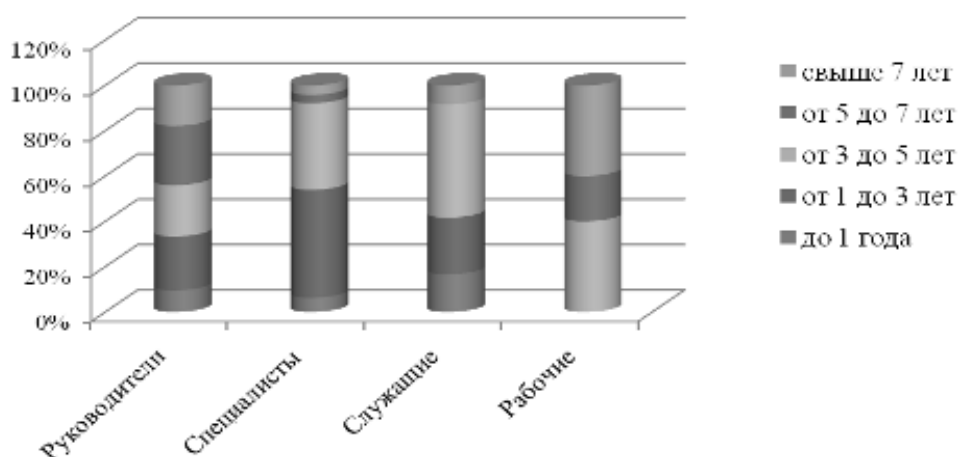


Рис.2. Распределение работников предприятия по категориям в зависимости от стажа работы

Так же в содержание данного подраздела можно включить таблицы, характеризующие эффективность использования кадрового потенциала, управления персоналом. Показать численность персонала за последние три года (сколько было принято на работу, уволено, по какой причине т.д).

**Анализ основных производственных показателей** представлен в таблице ниже.

Таблица 4

Загрузка гостиницы «\_\_\_\_\_» в 20\_\_г.

Показатель	Месяц												Итого 20__г.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
Предоставлено													

койко-мест													
койко-мест в работе													
Уровень загрузки в %													

*Примечание: уровень загрузки – показатель, характеризующий использование гостиничных ресурсов; определяется как отношение количества реализованных койко-мест к вместимости отеля (число мест в гостинице)*

Таблица 5

Расчет сезонности выручки от реализации продукции (услуг) на предприятии

« \_\_\_\_\_ » за \_\_\_\_\_ гг.

Годы показатели	Сумма выручки в месяц, тыс.руб												Итого за год. тыс.руб.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>
2012													
2013													
2014													
Итого													
Средний уровень													
Сезонность, %													

Коэффициент сезонности – представляет собой процентное соотношение средних месячных уровней за ряд лет к среднемесячному объему реализованных услуг за весь расчетный период:

$$K_c = \frac{y_1}{y} * 100\%$$

где  $y_1$  – средний уровень объема реализованных услуг отдельного месяца:

$y$  – среднемесячный объем реализованных услуг за расчетный период

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм.** Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*). **без выделения жирным.**

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.



Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

#### **7.4. Общие правила по оформлению отчета**

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм. Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*).

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («**ФОРМАТ**» – «**ШРИФТ**» – «**НАЧЕРТАНИЕ**» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Воронина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОВЗ)**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

Для проведения практики необходимо материально-техническое обеспечение, соответствующее санитарным и противопожарным нормам. Предприятие должно иметь разработанные и утвержденные технологии обслуживания клиентов.

### **9.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;

- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой невидимого доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;

- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;

- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);

- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- наличие видеoinформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;

- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

#### Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;
- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ) В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ И.Н. Кузьмич

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОИЗВСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации)

Отчет подготовлен  
студентом(кой) 3-го курса, 31ГС-к  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись студента)

**Руководитель от базы практики**

**Руководитель от Экономико-  
гуманитарного колледжа**

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать организации)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(отчет принят с оценкой, подпись)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Ялта 2018**

Приложение №1 образец оформления дневника, оформлять в виде книжечки

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» в г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ДНЕВНИК  
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации – базы практики)

Дневник  
студента (ки) 4-го курса, гр.41ГС/к  
специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного  
колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

г. Ялта

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

группы \_\_\_\_\_ Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал)  
ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялта, цикловой методической комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма направляется на производственную практику в  
(на)

\_\_\_\_\_  
(полное название организации, юр.адрес)

**Период производственной практики:**

с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Продолжительность производственной практики 3 недели

Руководитель производственной практики от ЦМК:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

Цикловая методическая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

Руководитель производственной практики от организации

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(должность; фамилия, имя, отчество)

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ И. Н. Кузьмич  
(подпись)

Прибыл в организацию \_\_\_\_\_ ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Выбыл из организации \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(должность)                      М.П.                      (подпись)                      \_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**Деятельность во время производственной практики  
(1-я неделя)**

Дата	Содержание и методика выполнения заданий	Отметки руководителя
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть)

		_____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
	Выводы и особенности рабочего модуля (5 дней)	Отметки руководителя
		<b>Утверждаю/ не утверждаю</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)

**2-3 неделя точно также**

**Отзыв руководителя производственной практики от организации о работе обучающегося**\_\_\_\_\_

---



---



---



---



Руководитель производственной практики от организации \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*фамилия) (подпись) (инициалы и*

**Отзыв руководителя производственной практики от ЦМК**

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

ЗАЧЕТ по производственной практике принят с оценкой \_\_\_\_\_

Руководитель производственной практики от ЦМК \_\_\_\_\_  
*(подпись) (фамилия и инициалы)*  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.04 «Продажа гостиничного продукта»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

**ЯЛТА - 2018**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.04 «Продажа гостиничного продукта»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК И.Н.  
Кузьмич \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа производственной практики ПП.04 «Продажа гостиничного продукта» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для студентов 4 курса очной формы обучения

**Составители программы:**

Дубив Н.И., преподаватель Экономика-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	8
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	13

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью производственной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПП.04 «Продажа гостиничного продукта» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** производственной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: «Продажа гостиничного продукта».

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ПК 4.5.	Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях;

**уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
- разрабатывать анкеты и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкет и опросных листов

В процессе производственной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП СПО**

Производственная практика ПП.04 «Продажа гостиничного продукта», входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.04.01 «продаж гостиничного продукта», МДК.04.02 «Индивидуальное предпринимательство

(малая гостиница, малый бизнес», ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

#### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Производственная практика модуля ПП.04 «Продажа гостиничного продукта» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 6 семестре на базе практики на основе договоров Гуманитарно-педагогической академией и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме выполнения практических работ.

#### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель дисциплины «Продажа гостиничного продукта», цикловая комиссия по подготовке специалистов СПО в области гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- составляет отчет и представляет его руководителю университета по практике.

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области приема, размещения и выписки гостей предприятия:

- обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения производственной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию производственной практики.



## 6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТЫ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Во время прохождения производственной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные работы отражены в таблице 6.1.

Таблица 6.1

### Виды выполняемых работ студентами по разделам

Вид работы	Часы
<b>Практические работы (всего),</b> в том числе:	<b>72</b>
Знакомство с деятельностью предприятия	6
Изучение организационной структуры предприятия	6
Характеристика деятельности отделов предприятия	6
Ознакомление с работой службы продажи и маркетинга (отдел продаж)	6
Определение номенклатуры гостиничного продукта и его характеристик	6
Выявление каналов сбыта гостиничного продукта	6
Анализ стоимости проживания , питания, транспортного обслуживания	6
Изучение ценовой политики гостиницы	6
Характеристика используемых в гостинице рекламных средств и текстов	6
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по пятибальной шкале следующим образом:

#### **1. Защита отчета по практике на – 5**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее  
Характеристика на студента с места практики

#### **2. Защита отчета по практике на – 4**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал

#### **3. Защита отчета по практике на – 3**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть

#### **4. Защита отчета по практике на 2**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1.** Обязательные составляющие (структура) отчета: Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики).

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	<p>5 (отлично)</p>
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	<p>4 хорошо)</p>
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях</p>	<p>3 (удовлетворительно)</p>

отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.	
<b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.	2 (неудовлетворительно)
<b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.	1 (неприемлемо)

### 7.3. Требования к отчету по результатам практики

По окончании производственной практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики.

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента на базе практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологии продаж гостиничного продукта в гостинице «\_\_\_\_\_».

4. Выводы и предложения

5. Приложения (обязательные: характеристика на студента, дневник по практики)

#### ***Источники анализа деятельности предприятия***

В качестве основных источников для общей характеристики предприятия, анализа финансово-хозяйственной деятельности (структурно-экономической характеристики) предприятия могут выступать следующие первичные данные, которые студент должен собрать на предприятии в период прохождения практики.

1. Устав
2. Финансовая отчетность предприятия (последние 2-3 года.)
3. Основные показатели финансово-производственной деятельности предприятия за 2012-2014 гг. (может быть форма отчетности для Министерства курортов и туризма

АРК, форма №1 «Отчет о деятельности турорганизаций», форма № 1 отель «Отчет о работе гостиницы» и иные отчеты, которые имеются на предприятии).

4. Отчеты по труду (последние 2-3 года): форма 1-ПВ «Отчет по труду»; форма 3-ПВ «Отчет об использовании рабочего времени; форма 6-ПВ «Отчет о количестве работников, их качественный состав и профессионально обучение»; справка о средней заработной плате и др.

5. Правила внутреннего трудового распорядка.

6. Штатное расписание за последние 2-3 года

7. Прайс-листы за последние 2-3 года

8. Рекламные материалы за последние 2-3 года

С целью обеспечения удобства анализа информация, приведенная в указанных документах, должна быть сведена в соответствующие таблицы. После каждой приведенной в отчете таблицы должен содержаться словесный анализ представленной информации, который позволит сделать вывод о состоянии того или иного исследуемого направления.

### **Общая характеристика предприятия**

Раздел отчета по практике «Общая характеристика предприятия» имеет следующую структуру:

- название и месторасположение предприятия
- правовой статус предприятия (организационно-правовая форма; форма собственности, подчиненность, чем предприятие руководствуется своей деятельности и т.д.
- направления / предмет деятельности предприятия (с характеристикой основных направлений);
- характеристика оказываемых услуг (производимого товара);
- инфраструктура предприятия (санатория, гостиницы и др.)
- структура номерного фонда (пансионат, гостиница, санаторий) в соответствии с таблицей 1

Таблица 1

Структура номерного фонда  
(гостиницы, пансионата, санатория) «\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ г.

Категория номера	Количество, номеров	Удельный вес, %
люкс		
полулюкс		
Всего:	10	100

- характеристика клиентов/потребителей услуг (товаров) предприятия (указать на запросы какой категории потребителей рассчитана производимая продукция/оказываемые услуги предприятия).

Таблица 2

Показатели	Ед.изм.	Годы			2014г в % к 2012	
		2012	2013	2014		
Общая площадь	кв.м					
Жилая площадь всех номеров	кв.м					
Одноразовая вместимость	мест					
Количество номеров на конец года	номеров					
В том числе:	номеров					
- люкс	номеров					
- полулюкс	номеров					
- одноместных	номеров					

-	номеров					
и т.д.						

*Примечание: характеристика количества номеров корректируется в соответствии со структурой номерного фонда гостиниц.*

Структура управления предприятием. Данный подраздел открывает структурно-экономическую характеристику предприятия. Необходимые знания о структуре управления предприятия студенты получают в процессе изучения дисциплины «Менеджмент». **Организационная структура** представляет собой логически построенные взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений.

Анализ структуры управления предприятия предполагает исследование состояние основных элементов:

- звенья (подразделения, должности)
- связи (определить характер связей и дать им характеристику): горизонтальные связи носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми; вертикальные связи – связи подчинения, возникают при наличии нескольких уровней управления; вертикальные связи могут носить линейный и функциональный характер; линейные связи означают подчинение линейным руководителям, т.е. функциональные имеют место при подчинении по определенной группе проблем функциональному руководителю;
- уровни управления (определить количество, выяснить соблюдена ли норма управляемости).

В результате проведенного анализа в данном подразделе отчета обязательно следует:

- 1) Отметить недостатки существующей организационной структуры (если имеются).
- 2) Указать вид организационной структуры исследуемого предприятия.
- 3) Дать оценку оргструктуре: насколько она рациональна для данного предприятия (пример см.ниже).

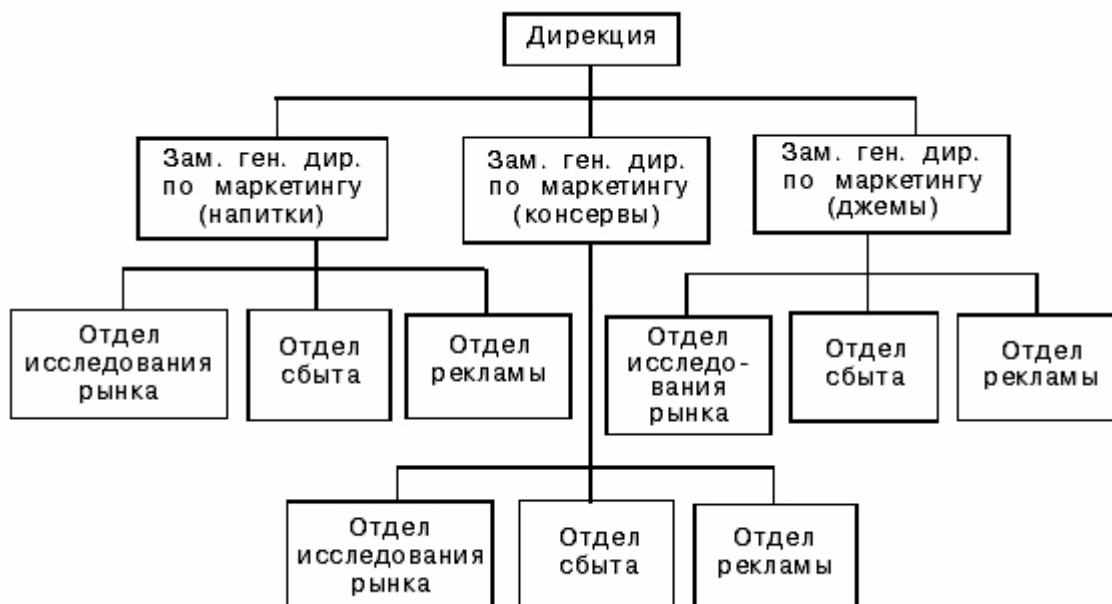


Рис.1 Организационная структура предприятия (гостиницы\_\_\_\_\_)

**Исследование кадрового состава предприятия.** Анализ кадрового состава предприятия предполагает изучение работников по характеристикам:

- пола

- возраста
- образования
- квалификации
- стажу работы и другим социально-демографическим признакам.

Источники информации для анализа: статистическая отчетность по труду формы 1-ПВ, 2 ПВ,3 ПВ, аналитические и синтетические данные по счету №70 «Расчеты по оплате труда», журнал-ордер №10, первичные документы (табель учета рабочего времени, наряды, расчетно-платежные ведомости), штатное расписание. В процессе подготовки данного раздела отчета следует изучить и собрать соответствующую информацию на предприятии, представив ее в табличном варианте. (образец. см. ниже в таблице) или в виде рис. в виде диаграмм.

Таблица 3

Образование	Всего, %	Всего, чел.	Категории работников			
			Руководители	Специалисты	Служащие	Рабочие
Высшее						
Среднее проф.						
Начальное проф.						
Среднее(полное) общее						
ИТОГО						



Рис.1 Структура персонала

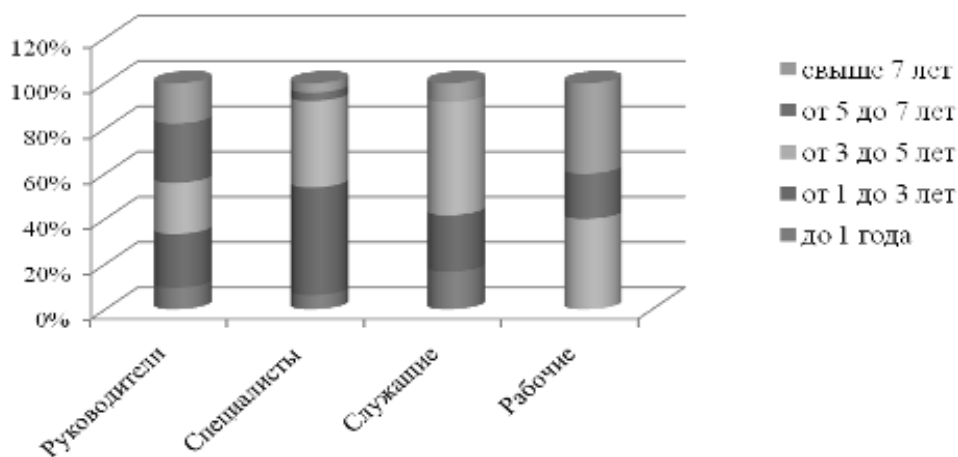


Рис.2. Распределение работников предприятия по категориям в зависимости от стажа работы

Так же в содержание данного подраздела можно включить таблицы, характеризующие эффективность использования кадрового потенциала, управления персоналом. Показать численность персонала за последние три года (сколько было принято на работу, уволено, по какой причине т.д).

**Анализ основных производственных показателей** представлен в таблице ниже.

Таблица 4

Загрузка гостиницы « \_\_\_\_\_ » в 20\_\_ г.

Показатель	Месяц												Итого 20__г.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
Предоставлено койко-мест													
койко-мест в работе													
Уровень загрузки в %													

*Примечание: уровень загрузки – показатель, характеризующий использование гостиничных ресурсов; определяется как отношение количества реализованных койко-мест к вместимости отеля (число мест в гостинице)*

Таблица 5

Расчет сезонности выручки от реализации продукции (услуг) на предприятии

« \_\_\_\_\_ » за \_\_\_\_\_ гг.

Годы показатели	Сумма выручки в месяц, тыс.руб												Итого за год. тыс.руб.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2012													
2013													
2014													
Итого													
Средний уровень													
Сезонность, %													

Коэффициент сезонности – представляет собой процентное соотношение средних месячных уровней за ряд лет к среднемесячному объему реализованных услуг за весь расчетный период:

$$K_c = \frac{y_1}{y} * 100\%$$

где  $y_1$  – средний уровень объема реализованных услуг отдельного месяца:

$y$  – среднемесячный объем реализованных услуг за расчетный период



### **Общие правила по оформлению отчета**

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм.** Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*). **без выделения жирным.**

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

### **7.4. Общие правила по оформлению отчета**

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм. Шрифт печати должен быть четким (перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ).

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (при необходимости).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением (не по «центру»). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставиться точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

#### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

#### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОВЗ)**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

Для проведения практики необходимо материально-техническое обеспечение, соответствующее санитарным и противопожарным нормам. Предприятие должно иметь разработанные и утвержденные технологии обслуживания клиентов.

### **9.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой невидимого доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);
- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;
- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

#### Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;
- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ) В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ И.Н. Кузьмич

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОИЗВСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации)

Отчет подготовлен  
студентом(кой) 3-го курса, 31ГС-к  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись студента)

**Руководитель от базы практики**

**Руководитель от Экономико-  
гуманитарного колледжа**

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать организации)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(отчет принят с оценкой, подпись)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Ялта 2018**

*Приложение №1 образец оформления дневника, оформлять в виде книжечки*

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» в г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ДНЕВНИК  
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_

(полное название организации – базы практики)

Дневник  
студента (ки) 4-го курса, гр.41ГС/к  
специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного  
колледжа

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

группы \_\_\_\_\_ Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялта, цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма направляется на производственную практику в (на)

\_\_\_\_\_  
(полное название организации, юр.адрес)

**Период производственной практики:**

с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Продолжительность производственной практики 3 недели

Руководитель производственной практики от ЦМК:

\_\_\_\_\_  
(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

Цикловая методическая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

Руководитель производственной практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность; фамилия, имя, отчество)

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ И. Н. Кузьмич  
(подпись)

**ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ**

Прибыл в организацию «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
М.П. (подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**Деятельность во время производственной практики  
(1-я неделя)**

Дата	Содержание и методика выполнения заданий	Отметки руководителя
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
	Выводы и особенности рабочего модуля (5 дней)	Отметки руководителя
		<b>Утверждаю/ не утверждаю</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)

**2-3 неделя точно также**



**Отзыв руководителя производственной практики от организации о работе обучающегося**\_\_\_\_\_

---

---

---

---

Руководитель \_\_\_\_\_ от организации \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*фамилия* *(подпись)* *(инициалы и*

**Отзыв руководителя производственной практики от ЦМК**

---

---

---

---

---

ЗАЧЕТ по производственной практике принят с оценкой \_\_\_\_\_

Руководитель производственной практики от ЦМК \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(подпись)* *(фамилия и инициалы)*  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.05 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника – менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.05 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК И.Н  
Кузьмич \_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ЯЛТА - 2018**

Программа производственной практики ПМ.05 «Управление персоналом» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (углубленная подготовка) для студентов 4 курса очной формы обучения.

**Составители программы:**

**Кузьмич И. Н.**, преподаватель Экономика-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	6
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	6
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	7
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью производственной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального ПМ 05 «Управление персоналом» по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** производственной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким направлениям профессиональной деятельности:

- изучение типовых положений о структурном подразделении
- построение организационной структуры подразделения
- составление должностных инструкций основных работников
- составление документов по трудовым отношениям в структурном подразделении
- составление плана работы структурного подразделения составление плана мероприятий по охране труда.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения производственной практики студент должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения производственной практики студент должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен *уметь*:

- 1) планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- 2) осуществлять подбор персонала;
- 3) оформлять необходимую кадровую документацию;

- 4) интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- 5) выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- 6) разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен *владеть*:

- подбором и расстановкой персонала;
- оформлением и разработкой кадровой документации;
- разработкой и проведением мероприятий по адаптации новых сотрудников;
- организацией повышения квалификации и обучения персонала;
- оценкой профессиональной компетентности работников гостиницы.

В процессе производственной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

Производственная практика входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.05.01 «Управление персоналом», ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Производственная практика ПМ.05 «Управление персоналом» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 8 семестре на базе практики на основе договоров между РВУЗ «КГУ» и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме производственных стажировок на предприятии-базе практики (предприятия гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса).

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** (*ведущий преподаватель* МДК.05.01 «Управление персоналом», цикловая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (*ведущий специалист в области управления персоналом (HR-менеджер, специалист отдела кадров)* предприятия:

- обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;

- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения производственной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию производственной практики.

## 6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Во время прохождения производственной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»). Данные работы отражены в таблице 6.1.

Таблица 6.1

Виды выполняемых работ студентами по разделам	
Вид работы	Часы
<b>Практические работы (всего), в том числе:</b>	<b>108</b>
1. изучение типовых положений о структурном подразделении.	6
2. построение организационной структуры подразделения в составе организации. Составления организационных структур всех подразделений организации и организации в целом.	6
3. изучение и составление должностных инструкций административного персонала;	6
4. изучение и составление должностных инструкций производственного персонала;	6
5. изучение и составление документов по трудовым отношениям в структурном подразделении;	6
6. изучение и составление плана работы структурного подразделения;	6
7. изучение и составление плана мероприятий по охране труда;	6
8. разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;	6
9. разработка плана и реализация отдельных мероприятий повышения квалификации и обучения персонала;	6
10. разработка мероприятий по оценке профессиональной компетентности работников гостиницы;	6
11. разработка методик определения потребности в трудовых ресурсах;	6
12. изучение и разработка системы источников и способов привлечения персонала;	6
13. разработка критериев оценки кандидатов;	6
14. содержание процесса адаптации в гостинице;	6
15. изучить роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;	6
16. проанализировать особенности работы с кадровым резервом гостиницы.	6
17. Подготовка отчета по практике	12
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>



## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по пятибальной шкале следующим образом:

#### **1. Защита отчета по практике на – 5**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее  
Характеристика на студента с места практики

#### **2. Защита отчета по практике на – 4**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал

#### **3. Защита отчета по практике на – 3**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть

#### **4. Защита отчета по практике на 2**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1.** Обязательные составляющие (структура) отчета: Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики).

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	<p>5 (отлично)</p>
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	<p>4 хорошо)</p>
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на</p>	<p>3 (удовлетворительно)</p>

практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.	
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – возможна повторная сдача Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.	2 (неудовлетворительно)
НЕПРИЕМЛЕМО – необходим повторный курс по учебной дисциплине Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.	1 (неприемлемо)

### 7.3. Требования к отчету по результатам практики

По окончании производственной практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики.

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента на базе практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологий приема, размещения и выписки гостей в «\_\_\_\_\_».
4. Выводы и предложения
5. Приложения (обязательные: характеристика на студента, дневник по практике)

#### ***Источники анализа деятельности предприятия***

В качестве основных источников для общей характеристики предприятия, анализа финансово-хозяйственной деятельности (структурно-экономической характеристики) предприятия могут выступать следующие первичные данные, которые студент должен собрать на предприятии в период прохождения практики.

1. Устав
2. Финансовая отчетность предприятия (последние 2-3 года.)
3. Основные показатели финансово-производственной деятельности предприятия за 2012-2014 гг. (может быть форма отчетности для Министерства курортов и туризма АРК, форма №1 «Отчет о деятельности турорганизаций», форма № 1 отель «Отчет о работе гостиницы» и иные отчеты, которые имеются на предприятии).

4. Отчеты по труду (последние 2-3 года): форма 1-ПВ «Отчет по труду»; форма 3-ПВ «Отчет об использовании рабочего времени; форма 6-ПВ «Отчет о количестве работников, их качественный состав и профессионально обучение»; справка о средней заработной плате и др.

5. Правила внутреннего трудового распорядка.

6. Штатное расписание за последние 2-3 года

7. Прайс-листы за последние 2-3 года

8. Рекламные материалы за последние 2-3 года

С целью обеспечения удобства анализа информация, приведенная в указанных документах, должна быть сведена в соответствующие таблицы. После каждой приведенной в отчете таблицы должен содержаться словесный анализ представленной информации, который позволит сделать вывод о состоянии того или иного исследуемого направления.

### **Общая характеристика предприятия**

Раздел отчета по практике «Общая характеристика предприятия» имеет следующую структуру:

- название и месторасположение предприятия
- правовой статус предприятия (организационно-правовая форма; форма собственности, подчиненность, чем предприятие руководствуется своей деятельности и т.д.
- направления / предмет деятельности предприятия (с характеристикой основных направлений);
- характеристика оказываемых услуг (производимого товара);
- инфраструктура предприятия (санатория, гостиницы и др.)
- структура номерного фонда (пансионат, гостиница, санаторий) в соответствии с таблицей 1

Таблица 1

Структура номерного фонда  
(гостиницы, пансионата, санатория) «\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ г.

Категория номера	Количество, номеров	Удельный вес, %
люкс		
полулюкс		
Всего:	10	100

- характеристика клиентов/потребителей услуг (товаров) предприятия (указать на запросы какой категории потребителей рассчитана производимая продукция/оказываемые услуги предприятия).

Таблица 2

Показатели	Ед.изм.	Годы			2014г в % к 2012	
		2012	2013	2014		
Общая площадь	кв.м					
Жилая площадь всех номеров	кв.м					
Одноразовая вместимость	мест					
Количество номеров на конец года	номеров					
В том числе:	номеров					
- люкс	номеров					
- полулюкс	номеров					
- одноместных	номеров					
-	номеров					
и т.д.						

*Примечание: характеристика количества номеров корректируется в соответствии со структурой номерного фонда гостиниц.*

Структура управления предприятием. Данный подраздел открывает структурно-экономическую характеристику предприятия. Необходимые знания о структуре управления предприятия студенты получают в процессе изучения дисциплины «Менеджмент». **Организационная структура** представляет собой логически построенные взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений.

Анализ структуры управления предприятия предполагает исследование состояния основных элементов:

- звенья (подразделения, должности)
- связи (определить характер связей и дать им характеристику): горизонтальные связи носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми; вертикальные связи – связи подчинения, возникают при наличии нескольких уровней управления; вертикальные связи могут носить линейный и функциональный характер; линейные связи означают подчинение линейным руководителям, т.е. функциональные имеют место при подчинении по определенной группе проблем функциональному руководителю;
- уровни управления (определить количество, выяснить соблюдена ли норма управляемости).

В результате проведенного анализа в данном подразделе отчета обязательно следует:

- 1) Отметить недостатки существующей организационной структуры (если имеются).
- 2) Указать вид организационной структуры исследуемого предприятия.
- 3) Дать оценку оргструктуре: насколько она рациональна для данного предприятия (пример см. ниже).

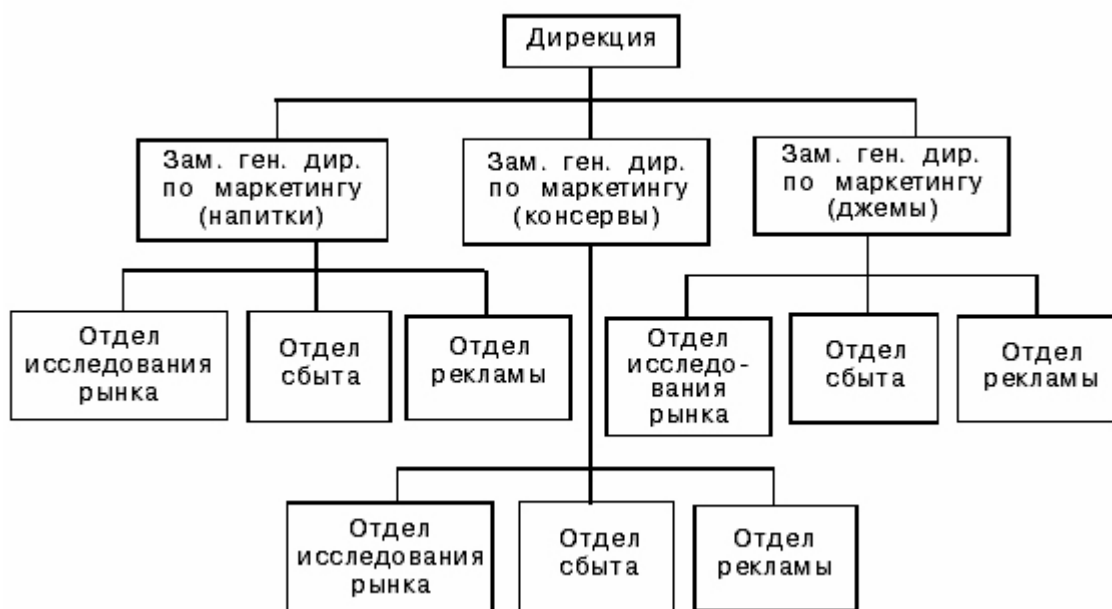


Рис.1 Организационная структура предприятия (гостиницы\_\_\_\_\_)

**Исследование кадрового состава предприятия.** Анализ кадрового состава предприятия предполагает изучение работников по характеристикам:

- пола
- возраста
- образования

- квалификации
- стажу работы и другим социально-демографическим признакам.

Источники информации для анализа: статистическая отчетность по труду формы 1-ПВ, 2 ПВ, 3 ПВ, аналитические и синтетические данные по счету №70 «Расчеты по оплате труда», журнал-ордер №10, первичные документы (табель учета рабочего времени, наряды, расчетно-платежные ведомости), штатное расписание. В процессе подготовки данного раздела отчета следует изучить и собрать соответствующую информацию на предприятии, представив ее в табличном варианте. (образец. см. ниже в таблице) или в виде рис. в виде диаграмм.

Таблица 3

Образование	Всего, %	Всего, чел.	Категории работников			
			Руководители	Специалисты	Служащие	Рабочие
Высшее						
Среднее проф.						
Начальное проф.						
Среднее(полное) общее						
ИТОГО						



Рис. 2 Структура персонала

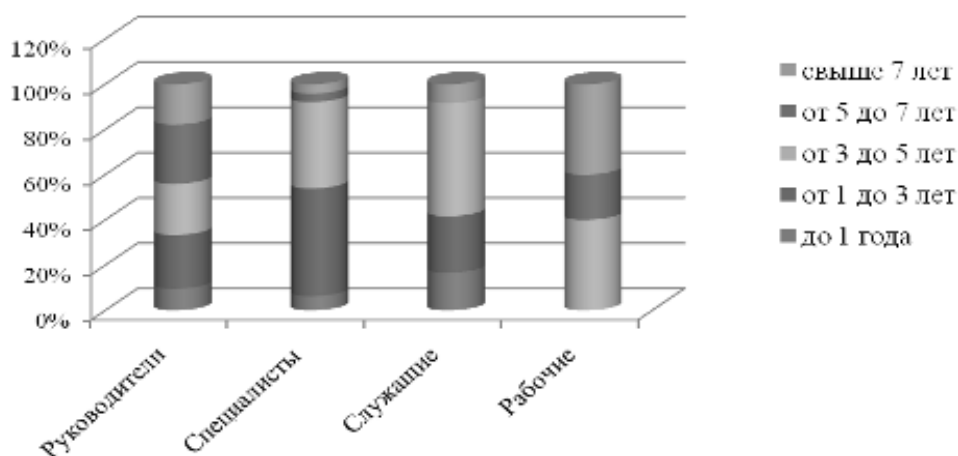


Рис.2. Распределение работников предприятия по категориям в зависимости от стажа работы

Так же в содержание данного подраздела можно включить таблицы, характеризующие эффективность использования кадрового потенциала, управления персоналом. Показать численность персонала за последние три года (сколько было принято на работу, уволено, по какой причине т.д).

**Анализ основных производственных показателей** представлен в таблице ниже.

Таблица 4

Загрузка гостиницы «\_\_\_\_\_» в 20\_\_ г.

Показатель	Месяц												Итого 20__г.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
Предоставлено койко-мест													
койко-мест в работе													
Уровень загрузки в %													

*Примечание: уровень загрузки – показатель, характеризующий использование гостиничных ресурсов; определяется как отношение количества реализованных койко-мест к вместимости отеля (число мест в гостинице)*

Таблица 5

Расчет сезонности выручки от реализации продукции (услуг) на предприятии  
«\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ гг.

Годы показатели	Сумма выручки в месяц, тыс.руб												Итого за год. тыс.руб.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2012													
2013													
2014													
Итого													
Средний уровень													
Сезонность, %													

Коэффициент сезонности – представляет собой процентное соотношение средних месячных уровней за ряд лет к среднемесячному объему реализованных услуг за весь расчетный период:

$$K_c = \frac{y_1}{y} * 100\%$$

где У1 – средний уровень объема реализованных услуг отдельного месяца:

У – среднемесячный объем реализованных услуг за расчетный период

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм.** Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*). **без выделения жирным.**

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставиться точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

#### **7.4. Общие правила по оформлению отчета**

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером



14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм. Шрифт печати должен быть четким (перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ).

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (при необходимости).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением (не по «центру»). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставиться точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОВЗ)**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

Для проведения практики необходимо материально-техническое обеспечение, соответствующее санитарным и противопожарным нормам. Предприятие должно иметь разработанные и утвержденные технологии обслуживания клиентов.

### **9.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;

- использование диктофона как способа конспектирования.

Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);
- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;
- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;
- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ) В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ И.Н. Кузьмич

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОИЗВСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации)

Отчет подготовлен  
студентом(кой) 3-го курса, 31ГС-к  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись студента)

**Руководитель от базы практики**

**Руководитель от Экономико-  
гуманитарного колледжа**

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать организации)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(отчет принят с оценкой, подпись)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Ялта 2018**

*Приложение №1 образец оформления дневника, оформлять в виде книжечки*

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» в г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ДНЕВНИК  
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации – базы практики)

Дневник  
студента (ки) 4-го курса, гр.41ГС/к  
специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного  
колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

группы \_\_\_\_\_ Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялта, цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма направляется на производственную практику в (на)

\_\_\_\_\_  
(полное название организации, юр.адрес)

**Период производственной практики:**

с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Продолжительность производственной практики 3 недели

Руководитель производственной практики от ЦМК:

\_\_\_\_\_  
(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

Цикловая методическая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

Руководитель производственной практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность; фамилия, имя, отчество)

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ И. Н. Кузьмич  
(подпись)

**ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ**

Прибыл в организацию «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
М.П. (подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**Деятельность во время производственной практики  
(1-я неделя)**

Дата	Содержание и методика выполнения заданий	Отметки руководителя
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)
	Выводы и особенности рабочего модуля (5 дней)	Отметки руководителя
		<b>Утверждаю/ не утверждаю</b> (нужное подчеркнуть) _____ (подпись)

**2-3 неделя точно также**

**Отзыв руководителя производственной практики от организации о работе обучающегося**\_\_\_\_\_

---

---

---

---

Руководитель \_\_\_\_\_ производственной практики от организации \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*фамилия* *(подпись)* *(инициалы и*

**Отзыв руководителя производственной практики от ЦМК**

---

---

---

---

---

ЗАЧЕТ по производственной практике принят с оценкой \_\_\_\_\_

Руководитель производственной практики от ЦМК \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(подпись)* *(фамилия и инициалы)*  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

**ЯЛТА - 2018**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК ИН.Кузьмич  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ЯЛТА - 2018**

Программа производственной практики ПМ.06 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для студентов 2 курса очной формы обучения (углубленная подготовка).

**Составители программы:**

Дубив Н. И., преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	8
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	13

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

**Целью производственной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.06 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** производственной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения производственной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен:

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

В результате прохождения данной производственной (преддипломной) практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

В процессе производственной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП СПО**

Производственная практика входит в раздел «Производственная и учебная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.06.01 «Выполнение работ по профессиям «портье», «администратор», «горничная»» ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Производственная практика модуля ПМ.06 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 4 семестре на базе практики на основе договоров между Гуманитарно-педагогической академией и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме ознакомительных стажировок, а также выполнения определенных программой видов работ.

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель ЦМК по подготовке специалистов СПО в области гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;

- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- составляет отчет и представляет его руководителю университета по практике.

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области приема, размещения и выписки гостей предприятия):

- обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения производственной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию производственной практики.

## 6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Во время прохождения производственной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные виды работ отражены в таблице 6.1.

**Таблица 6.1**

### **Виды выполняемых работ студентами по разделам**

<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
<b>Выполнение заданий,</b> в том числе:	<b>72</b>
Задание 1.	
Проанализируйте деятельность службы приема и размещения гостиницы: количество персонала, объемы выполняемых работ, перечень нормативных документов, регламентирующих работу службы. Сделайте вывод о собственной деятельности по регистрации гостей (количество, категории гостей, групп).	8
Задание 2.	
Совершите деятельность по выписке гостей: выполняйте должностные обязанности по приему номера, по контролю за сохранностью имущества гостиницы; проанализируйте документы, составляющие счет гостя.	12

Задание 3.	
Проведите анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице: количество, стоимость, востребованность клиентами (гостями и независимыми лицами), доходность от продажи.	8
Задание 4.	
Проанализируйте заполненные и подписанные руководством гостиницы копии договоров об оказании гостиничных услуг с туроператором, сторонними организациями.	8
Задание 5.	
Составьте аналитическую справку о качестве предоставляемых услуг в гостинице в соответствии со стандартами. Заполните формы о возврате денежных средств гостю в связи с непредвиденным отъездом (не менее 3-х).	8
Задание 6.	
Предоставьте «шахматку» гостиницы с указанием свободных, занятых, ожидаемых к заезду номеров за весь период практики. Проанализируйте загрузку номеров, гостиницы в целом за этот период. Предоставьте копии счетов гостей, готовых к выезду (не менее 3-х).	8
Задание 7.	
Выполните работу ночного портье в гостинице. Проанализируйте его должностные обязанности с учетом специфики гостиницы и Вашими рекомендациями.	12
Оформление отчета по практике	8
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>



## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по пятибальной шкале следующим образом:

#### **1. Защита отчета по практике на – 5**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее  
Характеристика на студента с места практики

#### **2. Защита отчета по практике на – 4**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть  
графический материал

#### **3. Защита отчета по практике на – 3**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада  
форма представления доклада,  
ответы на дополнительные вопросы  
описательная часть  
аналитическая часть

#### **4. Защита отчета по практике на 2**

ведение дневника по практике в соответствии с требованиями  
содержание доклада

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1.** Обязательные составляющие (структура) отчета: Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики).

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	<p>5 (отлично)</p>
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	<p>4 (хорошо)</p>
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях</p>	<p>3 (удовлетворительно)</p>

отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.	
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – возможна повторная сдача Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.	2 (неудовлетворительно)
НЕПРИЕМЛЕМО – необходим повторный курс по учебной дисциплине Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.	1 (неприемлемо)

### 7.3. Требования к отчету по результатам практики

По окончании производственной практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики.

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента на базе практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ выполнения работ по профессии «Администратор, портье, горничная» «\_\_\_\_\_».
4. Выводы и предложения
5. Приложения (обязательные: характеристика на студента, дневник по практики)

#### ***Источники анализа деятельности предприятия***

В качестве основных источников для общей характеристики предприятия, анализа финансово-хозяйственной деятельности (структурно-экономической характеристики) предприятия могут выступать следующие первичные данные, которые студент должен собрать на предприятии в период прохождения практики.

1. Устав
2. Финансовая отчетность предприятия (последние 2-3 года.)
3. Основные показатели финансово-производственной деятельности предприятия за 2012-2014 гг. (может быть форма отчетности для Министерства курортов и туризма АРК, форма №1 «Отчет о деятельности турорганizations», форма № 1 отель «Отчет о работе гостиницы» и иные отчеты, которые имеются на предприятии).

4. Отчеты по труду (последние 2-3 года): форма 1-ПВ «Отчет по труду»; форма 3-ПВ «Отчет об использовании рабочего времени; форма 6-ПВ «Отчет о количестве работников, их качественный состав и профессионально обучение»; справка о средней заработной плате и др.

5. Правила внутреннего трудового распорядка.

6. Штатное расписание за последние 2-3 года

7. Прайс-листы за последние 2-3 года

8. Рекламные материалы за последние 2-3 года

С целью обеспечения удобства анализа информация, приведенная в указанных документах, должна быть сведена в соответствующие таблицы. После каждой приведенной в отчете таблицы должен содержаться словесный анализ представленной информации, который позволит сделать вывод о состоянии того или иного исследуемого направления.

### **Общая характеристика предприятия**

Раздел отчета по практике «Общая характеристика предприятия» имеет следующую структуру:

- название и месторасположение предприятия
- правовой статус предприятия (организационно-правовая форма; форма собственности, подчиненность, чем предприятие руководствуется своей деятельности и т.д.
- направления / предмет деятельности предприятия (с характеристикой основных направлений);
- характеристика оказываемых услуг (производимого товара);
- инфраструктура предприятия (санатория, гостиницы и др.)
- структура номерного фонда (пансионат, гостиница, санаторий) в соответствии с таблицей 1

Таблица 1

Структура номерного фонда  
(гостиницы, пансионата, санатория) «\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ г.

Категория номера	Количество, номеров	Удельный вес, %
люкс		
полулюкс		
Всего:	10	100

- характеристика клиентов/потребителей услуг (товаров) предприятия (указать на запросы какой категории потребителей рассчитана производимая продукция/оказываемые услуги предприятия).

Таблица 2

Показатели	Ед.изм.	Годы			2014г в % к 2012	
		2012	2013	2014		
Общая площадь	кв.м					
Жилая площадь всех номеров	кв.м					
Одноразовая вместимость	мест					
Количество номеров на конец года	номеров					
В том числе:	номеров					
- люкс	номеров					
- полулюкс	номеров					
- одноместных	номеров					
-	номеров					
и т.д.						

*Примечание: характеристика количества номеров корректируется в соответствии со структурой номерного фонда гостиниц.*

Структура управления предприятием. Данный подраздел открывает структурно-экономическую характеристику предприятия. Необходимые знания о структуре управления предприятия студенты получают в процессе изучения дисциплины «Менеджмент». **Организационная структура** представляет собой логически построенные взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений.

Анализ структуры управления предприятия предполагает исследование состояния основных элементов:

- звенья (подразделения, должности)
- связи (определить характер связей и дать им характеристику): горизонтальные связи носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми; вертикальные связи – связи подчинения, возникают при наличии нескольких уровней управления; вертикальные связи могут носить линейный и функциональный характер; линейные связи означают подчинение линейным руководителям, т.е. функциональные имеют место при подчинении по определенной группе проблем функциональному руководителю;
- уровни управления (определить количество, выяснить соблюдена ли норма управляемости).

В результате проведенного анализа в данном подразделе отчета обязательно следует:

- 1) Отметить недостатки существующей организационной структуры (если имеются).
- 2) Указать вид организационной структуры исследуемого предприятия.
- 3) Дать оценку оргструктуре: насколько она рациональна для данного предприятия (пример см.ниже).

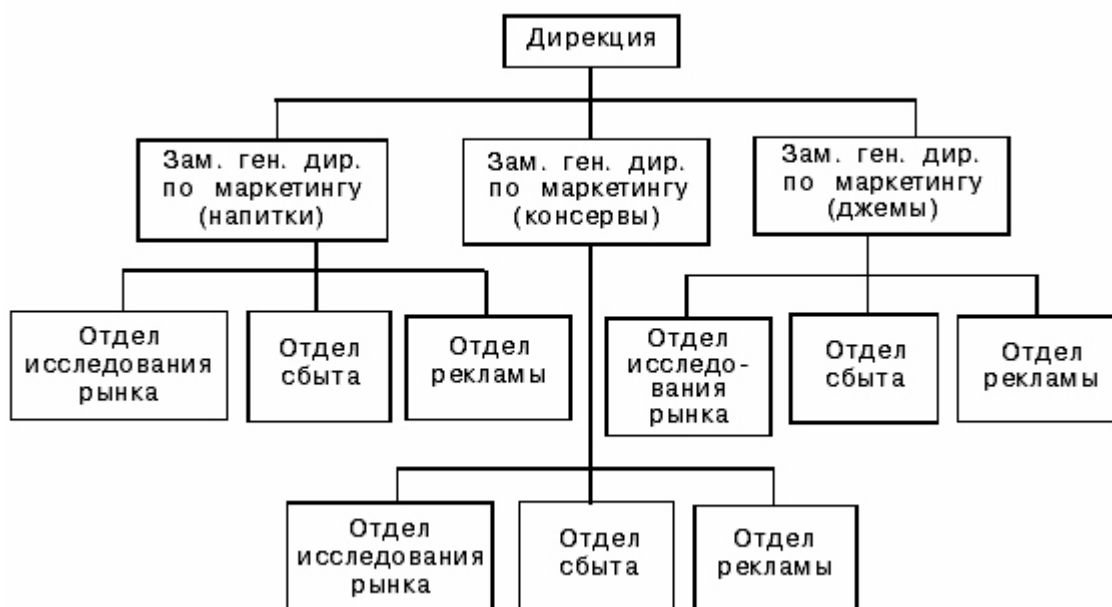


Рис.1 Организационная структура предприятия (гостиницы\_\_\_\_\_)

**Исследование кадрового состава предприятия.** Анализ кадрового состава предприятия предполагает изучение работников по характеристикам:

- пола
- возраста
- образования

- квалификации
- стажу работы и другим социально-демографическим признакам.

Источники информации для анализа: статистическая отчетность по труду формы 1-ПВ, 2 ПВ, 3 ПВ, аналитические и синтетические данные по счету №70 «Расчеты по оплате труда», журнал-ордер №10, первичные документы (табель учета рабочего времени, наряды, расчетно-платежные ведомости), штатное расписание. В процессе подготовки данного раздела отчета следует изучить и собрать соответствующую информацию на предприятии, представив ее в табличном варианте. (образец. см. ниже в таблице) или в виде рис. в виде диаграмм.

Таблица 3

Образование	Всего, %	Всего, чел.	Категории работников			
			Руководители	Специалисты	Служащие	Рабочие
Высшее						
Среднее проф.						
Начальное проф.						
Среднее(полное) общее						
ИТОГО						



Рис.? Структура персонала

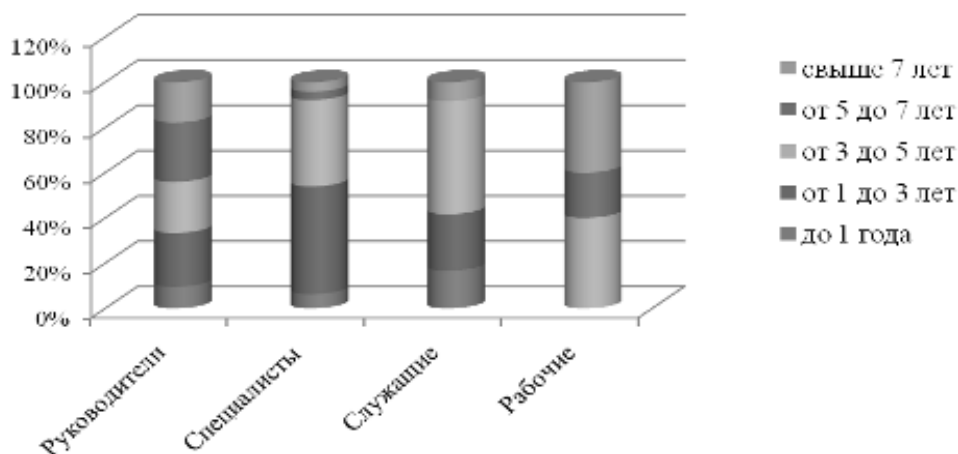


Рис.2. Распределение работников предприятия по категориям в зависимости от стажа работы

Так же в содержание данного подраздела можно включить таблицы, характеризующие эффективность использования кадрового потенциала, управления персоналом. Показать численность персонала за последние три года (сколько было принято на работу, уволено, по какой причине т.д).

**Анализ основных производственных показателей** представлен в таблице ниже.

Таблица 4

Загрузка гостиницы «\_\_\_\_\_» в 20\_\_ г.

Показатель	Месяц												Итого 20__г.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
Предоставлено койко-мест													
койко-мест в работе													
Уровень загрузки в %													

*Примечание: уровень загрузки – показатель, характеризующий использование гостиничных ресурсов; определяется как отношение количества реализованных койко-мест к вместимости отеля (число мест в гостинице)*

Таблица 5

Расчет сезонности выручки от реализации продукции (услуг) на предприятии  
«\_\_\_\_\_» за \_\_\_\_\_ гг.

Годы показатели	Сумма выручки в месяц, тыс.руб												Итого за год. тыс.руб.
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2012													
2013													
2014													
Итого													
Средний уровень													
Сезонность, %													

Коэффициент сезонности – представляет собой процентное соотношение средних месячных уровней за ряд лет к среднемесячному объему реализованных услуг за весь расчетный период:

$$K_c = \frac{y_1}{y} * 100\%$$

где У1 – средний уровень объема реализованных услуг отдельного месяца:

У – среднемесячный объем реализованных услуг за расчетный период

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером 14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм.** Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*). **без выделения жирным.**

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставиться точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

#### **7.4. Общие правила по оформлению отчета**

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта Times New Roman текстового редактора Word размером



14 кегль с полуторным межстрочным интервалом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Объем основного текста отчета по результатам стажировки должен составлять 20-25 страниц печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя поля таких размеров: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм. Шрифт печати должен быть четким (перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ).

Печатные ошибки, опiski и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (при необходимости).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением (не по «центру»). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (кроме первой – заглавной) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставиться точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенный настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

**Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОВЗ)**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

Для проведения практики необходимо материально-техническое обеспечение, соответствующее санитарным и противопожарным нормам. Предприятие должно иметь разработанные и утвержденные технологии обслуживания клиентов.

### **9.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой невидимого доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);
- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;
- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

#### Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;
- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;
- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);
- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ) В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦМК  
\_\_\_\_\_ И.Н. Кузьмич

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОИЗВСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_  
(полное название организации)

Отчет подготовлен  
студентом(кой) 3-го курса, 31ГС-к  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись студента)

**Руководитель от базы практики**

**Руководитель от Экономико-  
гуманитарного колледжа**

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать организации)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(отчет принят с оценкой, подпись)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Ялта 2018**

*Приложение №1 образец оформления дневника, оформлять в виде книжечки*

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» в г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ЦИКЛОВАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СПО В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ДНЕВНИК  
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

База практики \_\_\_\_\_

(полное название организации – базы практики)

Дневник  
студента (ки) 4-го курса, гр.41ГС/к  
специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»  
Экономико-гуманитарного  
колледжа

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

группы \_\_\_\_\_ Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялта, цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма направляется на производственную практику в (на)

\_\_\_\_\_  
(полное название организации, юр.адрес)

**Период производственной практики:**

с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Продолжительность производственной практики 3 недели

Руководитель производственной практики от ЦМК:

\_\_\_\_\_  
(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

Цикловая методическая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

Руководитель производственной практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность; фамилия, имя, отчество)

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ И. Н. Кузьмич  
(подпись)

**ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ**

Прибыл в организацию «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
М.П. (подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**Деятельность во время производственной практики  
(1-я неделя)**

Дата	Содержание и методика выполнения заданий	Отметки руководителя
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
		<b>Выполнено / не выполнено</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)
	Выводы и особенности рабочего модуля (5 дней)	Отметки руководителя
		<b>Утверждаю/ не утверждаю</b> <small>(нужное подчеркнуть)</small>  _____ (подпись)

**2-3 неделя точно также**

**Отзыв руководителя производственной практики от организации о работе обучающегося**\_\_\_\_\_

---

---

---

---

Руководитель \_\_\_\_\_  
производственной практики от организации \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы и фамилия)

**Отзыв руководителя производственной практики от ЦМК**

---

---

---

---

---

ЗАЧЕТ по производственной практике принят с оценкой \_\_\_\_\_

Руководитель производственной практики от ЦМК \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.01 «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК  
И.Н.Кузьмич  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Программа учебной практики ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11** «Гостиничный сервис» для студентов 2 курса очной формы обучения (углубленная подготовка)

**Составители программы:**

**Кузьмич И. Н.**, преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	7
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	10
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью учебной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** учебной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен *уметь*:

- 1) организовывать рабочее место службы бронирования;
- 2) оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- 3) вести учет и хранение отчетных данных;
- 4) владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- 5) аннулировать бронирование;
- 6) консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- 7) осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- 8) использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

В результате прохождения данной производственной (преддипломной) практики обучающийся должен *владеть*:

- 1) технологией ведения телефонных переговоров;
- 2) телекоммуникационными технологиями для приема заказов

3) навыками применения теоретических знаний

В процессе учебной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

Учебная практика входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», МДК.01.02 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 4 семестре на базе практики на основе договоров между Гуманитарно-педагогической академией базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме ознакомительных стажировок.

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель дисциплин цикловой комиссии по подготовке специалистов СПО в области гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство учебной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- составляет отчет и представляет его руководителю университета по практике.

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области бронирования услуг предприятия):

- обеспечивает нормальные условия прохождения учебной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения учебной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;

- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию учебной практики.

## **6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения учебной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные работы отражены в таблице 6.1.

**Таблица 6.1**

<b>Виды выполняемых работ студентами по разделам</b>	
<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
<b>Практические работы (всего), в том числе:</b>	<b>72</b>
<b>Виды работ</b>	
1. Организация рабочего места	4
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	4
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;	4
4. Оформление бронирования с использованием телефона	4
5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	4
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет бронирования.	4
7. Оформление индивидуального бронирования	4
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	4
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	4
10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	4
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	4
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	4
15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	4
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	4
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4
18. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	4
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по стобалльной шкале следующим образом:

- 1. Защита отчета по практике – 0-20 баллов**  
содержание доклада – 0-8 баллов,  
форма представления доклада – 0-6 баллов,  
ответы на дополнительные вопросы – 0-6 баллов).
- 2. Содержание отчета по практике – 0-40 баллов**  
описательная часть -0-10 баллов,  
аналитическая часть – 0-10 баллов,  
графический материал – 0-10 баллов,  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее – 0-10 баллов).
- 3. Оформление отчета по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 4. Оформление (ведение) дневника по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 5. Характеристика на студента с места практики – 10 баллов**  
с оценкой отлично – 8-10 баллов,  
с оценкой хорошо – 5-7 баллов,  
с оценкой удовлетворительно 1-4 балла,  
с оценкой неудовлетворительно (отсутствие характеристики) – 0 баллов.

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1. Обязательные составляющие (структура) отчета:** Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)



Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Рейтингово-балльная шкала оценивания	Шкала оценивания ECTS	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	90-100	A	5,0 (отлично)
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	82-89	B	4,5 (очень хорошо)
<p><b>ХОРОШО</b> – в общем правильная работа с определённым количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично выполняет занятия, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные</p>	74-81	C	4,0 (хорошо)

<p>связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из прочитанного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками, содержатся неточные сведения о творчестве писателя, об анализируемом произведении.</p>			
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	64-73	D	3,5 (удовлетворительно)
<p><b>ДОСТАТОЧНО</b> – выполнение удовлетворяет минимальные критерии</p> <p>Результаты практики и отчет по практике носит поверхностный характер и свидетельствует о том, что студент располагает общими сведениями об учебном предмете.</p>	60-63	E	3,0 (достаточно)
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	35-59	FX	2 (неудовлетворительно)
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.</p>	1-34	F	1 (неприемлемо)

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

### **Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);

- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;

- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;

- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ**

\_\_\_\_\_ **ПРАКТИКИ**  
**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**в(на)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное наименование учреждения-базы практики)  
с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015г.

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса,  
группы \_\_\_\_\_ ГСк

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
предприятия (название),  
должность

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
университета

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

**Ялта 2015**

### Требования к отчету по результатам практики

По окончании практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики,

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента во время практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологии работы отдела (по результатам выполненных работ)
4. Выводы и предложения
5. Приложения

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта *Times New Roman* текстового редактора Word размером **14 кегль** с **полуторным межстрочным интервалом** на одной стороне листа белой бумаги формата **A4 (210 x 297 мм)**.

**Объем основного текста** отчета по результатам стажировки должен составлять **15-20 страниц** печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя **поля** таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 1 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм**. Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*).

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправлений на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенной настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 2 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в области  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК  
И.НКузьмич  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЯЛТА - 2018**

Программа учебной практики ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для студентов 2 курса очной формы обучения (углубленная подготовка)

**Составители программы:**

**Хобот И. Д.**, преподаватель первой квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	8
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	13

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью учебной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** учебной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности, как прием, размещение и выписка гостей.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен:

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

В результате прохождения данной производственной (преддипломной) практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

В процессе учебной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

Учебная практика входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.02.01 «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей», МДК.02.02 «Психология обслуживания» ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 4 семестре на базе Колледжа (в том числе базе предприятий в форме ознакомительных стажировок на основе договоров между Гуманитарно-педагогической академией и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса).

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель из состава ЦМК по подготовке специалистов СПО в области гостиничного сервиса и туризма:

- осуществляет методическое руководство учебной практикой закреплённых за ним студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- в случае проведения учебной практики на предприятии в соответствии с договором, совместно с руководителем от предприятия-базы практики, распределяет студентов по

рабочим местам;

- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;

## **6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения учебной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные работы отражены в таблице 6.1.

**Таблица 6.1**

### **Виды выполняемых работ студентами по разделам**

	<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
	<b>Выполнение заданий,</b> в том числе изучение следующих технологий:	<b>72</b>
1	Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп.	6
2	Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчет по кредитной карте, туристскими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.	6
3	Технологии регистрации гостя. Оформление документов. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя.	
4	Технологии работы с гостевыми жалобами	6
5	Методы работы с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами.	
6	Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги.	6
7	Технологии организации отъезда и проводы гостей.	
8	Организация работы службы консьержей и батлеров.	6
9	Оборудование рабочего места. Телефонный этикет.	
10	Побудка гостей к определенному времени.	6
11	Закрытие финансового дня в гостинице.	
12	Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.	6
13	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.	6
14	<b>Оформление отчета</b>	<b>2</b>
	<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
	<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по стобалльной шкале следующим образом:

- 1. Защита отчета по практике – 0-20 баллов**  
содержание доклада – 0-8 баллов,  
форма представления доклада – 0-6 баллов,  
ответы на дополнительные вопросы – 0-6 баллов).
- 2. Содержание отчета по практике – 0-40 баллов**  
описательная часть -0-10 баллов,  
аналитическая часть – 0-10 баллов,  
графический материал – 0-10 баллов,  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее – 0-10 баллов).
- 3. Оформление отчета по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 4. Оформление (ведение) дневника по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 5. Характеристика на студента с места практики – 10 баллов**  
с оценкой отлично – 8-10 баллов,  
с оценкой хорошо – 5-7 баллов,  
с оценкой удовлетворительно 1-4 балла,  
с оценкой неудовлетворительно (отсутствие характеристики) – 0 баллов.

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1. Обязательные составляющие (структура) отчета:** Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Рейтингово-балльная шкала оценивания	Шкала оценивания ECTS	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	90-100	A	5,0 (отлично)
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	82-89	B	4,5 (очень хорошо)
<p><b>ХОРОШО</b> – в общем правильная работа с определённым количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично выполняет занятия, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные</p>	74-81	C	4,0 (хорошо)



<p>связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из прочитанного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками, содержатся неточные сведения о творчестве писателя, об анализируемом произведении.</p>			
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	64-73	D	3,5 (удовлетворительно)
<p><b>ДОСТАТОЧНО</b> – выполнение удовлетворяет минимальные критерии</p> <p>Результаты практики и отчет по практике носит поверхностный характер и свидетельствует о том, что студент располагает общими сведениями об учебном предмете.</p>	60-63	E	3,0 (достаточно)
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	35-59	FX	2 (неудовлетворительно)
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.</p>	1-34	F	1 (неприемлемо)

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

### **Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);

- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;

- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;

- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ**

**ПРАКТИКИ**  
**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**в(на)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное наименование учреждения-базы практики)  
с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015г.

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса,  
группы \_\_\_\_\_ ГСк

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
предприятия (название),  
должность

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
университета

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

**Ялта 2015**

### Требования к отчету по результатам практики

По окончании практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики,

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента во время практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологии работы отдела (по результатам выполненных работ)
4. Выводы и предложения
5. Приложения

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта *Times New Roman* текстового редактора Word размером **14 кегль** с **полуторным межстрочным интервалом** на одной стороне листа белой бумаги формата **A4 (210 x 297 мм)**.

**Объем основного текста** отчета по результатам стажировки должен составлять **15-20 страниц** печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя **поля** таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 1 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм**. Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*).

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенной настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ»**

**Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 3 курса  
очной формы обучения**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ»**

**Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 3 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 от 29.08.2016 г.)  
председатель ЦМК И.Н.  
Кузьмич

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016г.

**ЯЛТА - 2018**



Программа учебной практики ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11** «Гостиничный сервис» для студентов 3 курса очной формы обучения (углубленная подготовка)

**Составители программы:**

**Кузьмич И.Н.**, преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	8
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью учебной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** учебной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы;

**уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приёме 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, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей, проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- 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;

В процессе учебной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП СПО**

Учебная практика ПП.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», МДК.03.02 «Организация досуга туристов», МДК.03.03 «Технология и организация информационно-экскурсионных услуг» ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Производственная практика модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 6 семестре на базе практики на основе договоров между Академией и базой практики – предприятиями гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса.

Практика проводится в форме ознакомительных стажировок.

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель цикловой комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приёму, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их

деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;

– участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области приема, размещения и выписки гостей предприятия:

– обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;

– совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения учебной практики;

– консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;

– знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;

## **6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения учебной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные работы отражены в таблице.

### **Виды выполняемых работ студентами по разделам**

<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
<b>Практические работы (всего), в том числе:</b>	<b>72</b>
Ознакомиться с организацией и контролем уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования	4
Ознакомиться с оформлением документов по приему номеров и переводу гостей из одного номера в другой	4
<b>Изучить оказание персональных и дополнительных услуг по:</b>	4
- стирке и чистке одежды	4
- питанию в номерах (room-service)	4
- предоставлению бизнес-услуг	4
- предоставлению SPA-услуг	4
- предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания	4
- предоставлению транспортного обслуживания	4
Изучить перечень, процесс, принципы и методы оказания персональных и дополнительных услуг	4
Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих	4
Самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;	4
Самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг	6
Проведение экскурсий на русском и иностранном языке (по видам на выбор)	6
Подготовка и организация спортивно-оздоровительной деятельности туристов – различных спортивных соревнований, спартакиад, туристских соревнований	4
Разработка сценариев, подготовка и проведение культурно-развлекательных мероприятий – организация вечерних шоу-программ, праздников, конкурсов, фестивалей, карнавалов, тематических дней;	6
Организация праздника-путешествия, похода выходного дня.	6
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по стобалльной шкале следующим образом:

- 1. Защита отчета по практике – 0-20 баллов**  
содержание доклада – 0-8 баллов,  
форма представления доклада – 0-6 баллов,  
ответы на дополнительные вопросы – 0-6 баллов).
- 2. Содержание отчета по практике – 0-40 баллов**  
описательная часть -0-10 баллов,  
аналитическая часть – 0-10 баллов,  
графический материал – 0-10 баллов,  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее – 0-10 баллов).
- 3. Оформление отчета по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 4. Оформление (ведение) дневника по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 5. Характеристика на студента с места практики – 10 баллов**  
с оценкой отлично – 8-10 баллов,  
с оценкой хорошо – 5-7 баллов,  
с оценкой удовлетворительно 1-4 балла,  
с оценкой неудовлетворительно (отсутствие характеристики) – 0 баллов.

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1. Обязательные составляющие (структура) отчета:** Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Рейтингово-балльная шкала оценивания	Шкала оценивания ECTS	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	90-100	A	5,0 (отлично)
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	82-89	B	4,5 (очень хорошо)
<p><b>ХОРОШО</b> – в общем правильная работа с определённым количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично выполняет занятия, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные</p>	74-81	C	4,0 (хорошо)

<p>связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из прочитанного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками, содержатся неточные сведения о творчестве писателя, об анализируемом произведении.</p>			
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	64-73	D	3,5 (удовлетворительно)
<p><b>ДОСТАТОЧНО</b> – выполнение удовлетворяет минимальные критерии</p> <p>Результаты практики и отчет по практике носит поверхностный характер и свидетельствует о том, что студент располагает общими сведениями об учебном предмете.</p>	60-63	E	3,0 (достаточно)
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	35-59	FX	2 (неудовлетворительно)
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.</p>	1-34	F	1 (неприемлемо)



## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

### **Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);

- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;

- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;

- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ**

\_\_\_\_\_ **ПРАКТИКИ**  
**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**в(на)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное наименование учреждения-базы практики)  
с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ **2015г.**

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса,  
группы \_\_\_\_\_ ГСк

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
предприятия (название),  
должность

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
университета

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

**Ялта 2015**

## Требования к отчету по результатам практики

По окончании практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики,

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента во время практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологии работы отдела (по результатам выполненных работ)
4. Выводы и предложения
5. Приложения

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта *Times New Roman* текстового редактора Word размером **14 кегль** с **полуторным межстрочным интервалом** на одной стороне листа белой бумаги формата **A4 (210 x 297 мм)**.

**Объем основного текста** отчета по результатам стажировки должен составлять **15-20 страниц** печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя **поля** таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 1 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм**. Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*).

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенной настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.04 «ПРОДАЖА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

**ЯЛТА - 2018**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.04 «ПРОДАЖА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»  
Рекомендуется для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
Квалификация выпускника - менеджер**

**для студентов 3 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 от 29.08.2016 г.)  
председатель ЦМК И. Н.  
Кузьмич  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ЯЛТА - 2018**

Программа учебной практики ПП.04 «Продажа гостиничного продукта» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для студентов 4 курса очной формы обучения

**Составители программы:**

**Дубив Н.И.**, преподаватель Экономика-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте



## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	7
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью учебной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПП.04 «Продажа гостиничного продукта» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** учебной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким видам профессиональной деятельности: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения учебной практики менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ПК 4.5.	Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях;

**уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;

- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
- разрабатывать анкеты и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкет и опросных листов

В процессе учебной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП СПО**

Учебная практика ПП.04 «Продажа гостиничного продукта», входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.04.01 «продаж гостиничного продукта», МДК.04.02 «Индивидуальное предпринимательство (малая гостиница, малый бизнес)», ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Учебная практика модуля ПП.04 «Продажа гостиничного продукта» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 6 на базе Колледжа, а также в форме прохождения ознакомительных стажировок на предприятиях санаторно-курортной, гостиничной и туристической сферы.

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель дисциплины «Продажа гостиничного продукта», цикловая комиссия по подготовке специалистов СПО в области гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим

местам;

- осуществляет методическое руководство производственной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;
- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области приема, размещения и выписки гостей предприятия:

- обеспечивает нормальные условия прохождения производственной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения производственной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;

## **6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения учебной практики студенты выполняют работы, соответствующие разделам практики (профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Данные работы отражены в таблице 6.1.

**Таблица 6.1**

### **Виды выполняемых работ студентами по разделам**

<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
<b>Практические работы (всего), в том числе:</b>	<b>36</b>
Знакомство с деятельностью предприятия	4
Изучение организационной структуры предприятия	4
Характеристика деятельности отделов предприятия	4
Ознакомление с работой службы продаж и маркетинга (отдел продаж)	4
Определение номенклатуры гостиничного продукта и его характеристик	4
Выявление каналов сбыта гостиничного продукта	4
Анализ стоимости проживания, питания, транспортного обслуживания	4
Изучение ценовой политики гостиницы	4
Характеристика используемых в гостинице рекламных средств и текстов	4
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>36</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по стобалльной шкале следующим образом:

- 1. Защита отчета по практике – 0-20 баллов**  
содержание доклада – 0-8 баллов,  
форма представления доклада – 0-6 баллов,  
ответы на дополнительные вопросы – 0-6 баллов).
- 2. Содержание отчета по практике – 0-40 баллов**  
описательная часть -0-10 баллов,  
аналитическая часть – 0-10 баллов,  
графический материал – 0-10 баллов,  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее – 0-10 баллов).
- 3. Оформление отчета по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 4. Оформление (ведение) дневника по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 5. Характеристика на студента с места практики – 10 баллов**  
с оценкой отлично – 8-10 баллов,  
с оценкой хорошо – 5-7 баллов,  
с оценкой удовлетворительно 1-4 балла,  
с оценкой неудовлетворительно (отсутствие характеристики) – 0 баллов.

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1. Обязательные составляющие (структура) отчета:** Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Рейтингово-балльная шкала оценивания	Шкала оценивания ECTS	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	90-100	A	5,0 (отлично)
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	82-89	B	4,5 (очень хорошо)
<p><b>ХОРОШО</b> – в общем правильная работа с определённым количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично выполняет занятия, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные</p>	74-81	C	4,0 (хорошо)

<p>связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из прочитанного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками, содержатся неточные сведения о творчестве писателя, об анализируемом произведении.</p>			
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	64-73	D	3,5 (удовлетворительно)
<p><b>ДОСТАТОЧНО</b> – выполнение удовлетворяет минимальные критерии</p> <p>Результаты практики и отчет по практике носит поверхностный характер и свидетельствует о том, что студент располагает общими сведениями об учебном предмете.</p>	60-63	E	3,0 (достаточно)
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	35-59	FX	2 (неудовлетворительно)
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.</p>	1-34	F	1 (неприемлемо)

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

### **Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:



- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);

- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;

- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;

- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ**

\_\_\_\_\_ **ПРАКТИКИ**  
**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**в(на)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное наименование учреждения-базы практики)  
с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ **2015г.**

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса,  
группы \_\_\_\_\_ ГСк

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
предприятия (название),  
должность

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
университета

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

**Ялта 2015**

## Требования к отчету по результатам практики

По окончании практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики,

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента во время практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологии работы отдела (по результатам выполненных работ)
4. Выводы и предложения
5. Приложения

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта *Times New Roman* текстового редактора Word размером **14 кегль** с **полуторным межстрочным интервалом** на одной стороне листа белой бумаги формата **A4 (210 x 297 мм)**.

**Объем основного текста** отчета по результатам стажировки должен составлять **15-20 страниц** печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя **поля** таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 1 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм**. Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*).

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправление на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буква (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенной настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Профессионального модуля  
ПМ.05 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»**

**Рекомендуется для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Квалификация выпускника – менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Экономико-  
гуманитарного колледжа  
\_\_\_\_\_ А. И. Седых  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.05 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»**

**Рекомендуется для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»  
среднего профессионального образования углубленной подготовки  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Квалификация выпускника – менеджер**

**для студентов 4 курса  
очной формы обучения**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель  
производственной практики ГПА  
ФГАОУ ВО «КФУ  
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта  
к.п.н., доцент Л.И. Шилова  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
Цикловой методической  
комиссии по подготовке  
специалистов СПО в сфере  
гостиничного сервиса и туризма  
(протокол № 1 \_\_\_\_\_)  
председатель ЦМК И.Н  
Кузьмич  
\_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ЯЛТА - 2018**

Программа учебной практики ПМ.05 «Управление персоналом» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11** Гостиничный сервис для студентов 4 курса очной формы обучения (углубленная подготовка)

**Составители программы:**

**Кузьмич И.Н.**, преподаватель Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. МЕСТО ПРАКТИКИ СТРУКТУРЕ ОПОП	5
4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ, ВИДЫ РАБОТ, СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ	8
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОВЗ)	11
10. ПРИЛОЖЕНИЯ	13



## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью учебной практики** является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках ПМ.05 «Управление персоналом» по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

**Задачами** учебной практики является возможность применения на практике теоретических знаний, а также выполнение работ по таким направлениям профессиональной деятельности:

- изучение типовых положений о структурном подразделении
- построение организационной структуры подразделения
- составление должностных инструкций основных работников
- составление документов по трудовым отношениям в структурном подразделении
- составление плана работы структурного подразделения
- составление плана мероприятий по охране труда.

### **Цели учебной практики:**

формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение умений первоначального практического опыта в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по виду профессиональной деятельности Управление персоналом.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам прохождения учебной практики студент должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

По результатам прохождения учебной практики студент должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по

повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен *уметь*:

- 1) планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- 2) осуществлять подбор персонала;
- 3) оформлять необходимую кадровую документацию;
- 4) интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- 5) выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- 6) разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен *знать*:

- 1) цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- 2) методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- 3) источники и способы привлечения персонала;
- 4) методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- 5) критерии оценки кандидатов;
- 6) правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- 7) производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- 8) содержание процесса адаптации в гостинице;
- 9) роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- 10) основные формы обучения в гостинице;
- 11) особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- 12) понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- 13) виды карьерных перемещений в гостинице.

В процессе учебной практики студент решает профессиональные задачи в соответствующей области профессиональной деятельности.

### **3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

Учебная практика входит в раздел «Учебная и производственная практика». Студенты используют знания и умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин, освоенных ранее: МДК.05.01 «Управление персоналом» ориентированных на подготовку к профессиональной деятельности студентов.

### **4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика модуля ПМ.05 «Управление персоналом» студентов СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в 7 семестре на базе Колледжа, а также на предприятиях гостиничного, туристического и санаторно-курортного комплекса на основе договоров с Гуманитарно-педагогической академией.

Практика проводится в форме ознакомительных стажировок на предприятии-базе практики (предприятия гостиничного сервиса и санаторно-курортного комплекса).

### **5. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

**Руководитель практики от колледжа** преподаватель дисциплины «Управление персоналом», цикловая комиссия по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма:

- совместно с руководителем базы практики, распределяет студентов по рабочим местам;
- осуществляет методическое руководство учебной практикой закреплённых за ним, согласно приказу, студентов;

- помогает студентам совместно с преподавателями-консультантами колледжа составлять индивидуальный план на весь период практики, конкретизировать в соответствии с программой практики содержание работ и задач, утверждает индивидуальные планы работы практикантов;
- контролирует и оказывает помощь студентам при подготовке к самостоятельному выполнению работ по приему, размещению и выписке гостей, контролирует выполнение индивидуальных планов работы студентов;
- контролирует документацию, предоставленную студентами, оценивает их деятельность, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- участвует в приеме у студентов зачета по практике и выставлении технологической и общей оценки их деятельности, как специалистов службы приема, размещения и выписки гостей;
- составляет отчет и представляет его руководителю университета по практике.

**Руководитель практики от предприятия-базы практики** (ведущий специалист в области управления персоналом (HR-менеджер, специалист отдела кадров) предприятия:

- обеспечивает нормальные условия прохождения учебной практики, проводит работу с работниками, преподавателями и студентами по вопросам практики;
- совместно с групповым руководителем практики утверждает тематический план работы студентов в период прохождения учебной практики;
- консультирует студентов при подготовке их к обслуживанию клиентов, просматривает и утверждает планы работ;
- знакомит студентов с предприятием-базой практики, производственной базой, с общей работой предприятия;
- совместно с руководителем практики от колледжа распределяет студентов рабочим местам, согласно распоряжению;
- посещает (выборочно) процесс обслуживания на рабочих местах, другие мероприятия практикантов и принимает участие в их обсуждении;
- вносит предложения по совершенствованию учебной практики.

## **6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ВИДЫ РАБОТЫ, СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения учебной практики студенты выполняют работы, соответствующие профессиональному модулю в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Данные работы отражены в таблице 6.1.

**Таблица 6.1**

**Виды выполняемых работ студентами по разделам**

<b>Вид работы</b>	<b>Часы</b>
<b>Практические работы (всего), в том числе:</b>	<b>36</b>
1. Инструктаж практиканта (составление соответствующей документации).	4
2. Ознакомление с планом мероприятий по охране труда.	4
3. Ознакомление с организационной структурой организации.	4
4. Ознакомление с основными видами деятельности организации.	4
5. Ознакомление с должностными инструкциями основных работников.	4
6. Ознакомление с планом работы организации.	4
7. Изучить производственные стандарты работы различных служб гостиницы.	4
8. Исследовать основные формы обучения в гостинице.	4
9. Изучить виды карьерных перемещений в гостинице.	4
<b>Вид аттестации</b>	<b>ДЗ</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>36</b>

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **7.1. Отчетная документация практиканта**

В течение первой недели по окончании практики студенты обязаны представить руководителю следующую отчетную документацию:

- **Отчет о результатах прохождения практики;**
- **Дневник по практике;**
- **Характеристика с места практики.**

### **7.2. Контроль успеваемости студента-практиканта**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляются руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися практических заданий.

В результате освоения практики, обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 7.1).

Критерии оценивания результатов прохождения практики студентами оценивается по стобалльной шкале следующим образом:

- 1. Защита отчета по практике – 0-20 баллов**  
содержание доклада – 0-8 баллов,  
форма представления доклада – 0-6 баллов,  
ответы на дополнительные вопросы – 0-6 баллов).
- 2. Содержание отчета по практике – 0-40 баллов**  
описательная часть – 0-10 баллов,  
аналитическая часть – 0-10 баллов,  
графический материал – 0-10 баллов,  
приложения – копии документации предприятия, рекламные материалы предприятия и прочее – 0-10 баллов).
- 3. Оформление отчета по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 4. Оформление (ведение) дневника по практике в соответствии с требованиями – 0-15 баллов.**
- 5. Характеристика на студента с места практики – 10 баллов**  
с оценкой отлично – 8-10 баллов,  
с оценкой хорошо – 5-7 баллов,  
с оценкой удовлетворительно 1-4 балла,  
с оценкой неудовлетворительно (отсутствие характеристики) – 0 баллов.

**Требования к отчету по результатам практики приведены в приложении 1. Обязательные составляющие (структура) отчета:** Введение, описательная часть, аналитическая часть, выводы и предложения, приложения (обязательны: характеристика с места практики, дневник о прохождении практики)

Таблица 7.1.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой

Критерии оценивания, определение	Рейтингово-балльная шкала оценивания	Шкала оценивания ECTS	Национальная пятибалльная шкала оценивания
<p><b>ОТЛИЧНО</b> – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью; студент обладает глубокими знаниями, способен грамотно в филологическом плане продемонстрировать их. Студент умеет самостоятельно находить источники информации, анализировать их, самостоятельно решает практические проблемы и задачи, поставленные на лекционных, практических, индивидуальных занятиях; свободно владеет терминологией, грамотно иллюстрирует свой ответ примерами; обладает достаточными навыками анализа текста.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме.</p>	90-100	A	5,0 (отлично)
<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – выше среднего уровня с несколькими ошибками</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично воспроизводит учебный материал, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из изученного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками.</p>	82-89	B	4,5 (очень хорошо)
<p><b>ХОРОШО</b> – в общем правильная работа с определенным количеством ошибок</p> <p>Практическое содержание курса освоено полностью. Студент правильно, логично выполняет занятия, допуская при этом незначительные погрешности; понимает основополагающие теории и факты. Знания слушателя достаточно полны; он правильно использует их в стандартных ситуациях, умеет анализировать, устанавливать существенные</p>	74-81	C	4,0 (хорошо)

<p>связи между литературоведческими явлениями; способен сделать собственные выводы из прочитанного материала, однако в основном опирается на общеизвестные доказательства в собственной аргументации.</p> <p>Все предусмотренные программой задания выполнены в полном объеме с несущественными ошибками, содержатся неточные сведения о творчестве писателя, об анализируемом произведении.</p>			
<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – неплохо, но со значительным количеством недочётов</p> <p>Практическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, однако работа студента на практических, индивидуальных занятиях отличается низким уровнем самостоятельности, слабым умением использовать знания теоретического характера в литературоведческом анализе текста. Студент-практикант не выполняет некоторые из заданий курса. Его выводы содержат ошибки, однако большинство предусмотренных программой обучения заданий выполнено.</p>	64-73	D	3,5 (удовлетворительно)
<p><b>ДОСТАТОЧНО</b> – выполнение удовлетворяет минимальные критерии</p> <p>Результаты практики и отчет по практике носит поверхностный характер и свидетельствует о том, что студент располагает общими сведениями об учебном предмете.</p>	60-63	E	3,0 (достаточно)
<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – возможна повторная сдача</p> <p>Практическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки.</p>	35-59	FX	2 (неудовлетворительно)
<p><b>НЕПРИЕМЛЕМО</b> – необходим повторный курс по учебной дисциплине</p> <p>Теоретическое содержание курса не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные задания содержат грубые ошибки. Дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведёт к какому-либо значительному повышению качества выполнения заданий.</p>	1-34	F	1 (неприемлемо)

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

### **Основные источники:**

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.

### **Дополнительные источники:**

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. - 200 с.
7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. - 336 с.
8. Вороннина А.Б. Анимация в туризме [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольский экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. - 195 с. : рис., табл. - (Библиотека турбизнеса). - Библиогр.: с. 173-174. - Приложения: с.175-195.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Практика по специальности проходит на предприятиях гостиничного и санаторно-курортного комплекса, имеющих договор на предоставление мест практики для студентов колледжа.

### **Материально-техническое и информационное обеспечение учебной дисциплины для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

#### Для студентов с нарушением зрения:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- крупный шрифт (16-18 пунктов);
- аудионоситель (кассета, диск) с записью лекционного материала, заданиями к семинарским и практическим занятиям, указаниями к самостоятельной работе, контрольные вопросы;
- электронный вариант на дисковом накопителе и наличие компьютера с программой не визуального доступа к информации (программ-синтезаторов речи) – JAWS 8.0, NVDA;
- использование специальных возможностей компьютерной техники: видеоувеличитель, компьютерная лупа и прочее;
- использование диктофона как способа конспектирования.

#### Для студентов с нарушением слуха:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие электронного варианта учебного материала на дисковом накопителе (лекции, задания к семинарским, практическим занятиям, контрольные вопросы, задания к самостоятельной работе);

- наличие разнообразного наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- наличие видеоинформации и видеоматериалов, сопровождающихся текстовой бегущей строкой или сурдопереводом;

- наличие звукоусиливающей аппаратуры для приема-передачи учебной информации в доступных формах (акустический усилитель и колонки);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента: устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.

Для студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

Адаптированная форма предоставления учебной информации:

- наличие альтернативных форм передачи учебного материала: комплекты электронных и распечатанных учебных материалов дисциплины, аудио- и видеоматериалы;

- наличие наглядного материала по темам курса: схемы, диаграммы, рисунки, компьютерных презентаций и прочее;

- использование студентами в учебном процессе специальных возможностей операционной системы Windows (экранная клавиатура);

- наличие комплекта контрольных заданий для ответа по выбору студента устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере.



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТА**

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ**

**\_\_\_\_\_ ПРАКТИКИ  
по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**в(на) \_\_\_\_\_**

*(полное наименование учреждения-базы практики)*

**с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015г.**

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса,  
группы \_\_\_\_\_ ГСк

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
предприятия (*название*),  
*должность*

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

Руководитель практики от  
университета

\_\_\_\_\_  
*подпись*

*Инициалы, фамилия*

**Ялта 2015**

### Требования к отчету по результатам практики

По окончании практики студент-практикант подготавливает и полностью оформляет необходимую отчетную документацию, обобщая материалы, собранные за весь период своей деятельности по месту практики,

Отчет вместе с правильно заполненным дневником представляется в установленный срок (*не позже семи дней до защиты практики*) руководителю практики от колледжа для проверки, рецензирования и допуска к защите.

Отчет должен отобразить все аспекты деятельности студента во время практики и обязательно быть структурированным в форме соответствующих разделов следующим образом:

1. Введение
2. Раздел 1. Общая характеристика предприятия-базы практики
3. Раздел 2. Анализ технологии работы отдела (по результатам выполненных работ)
4. Выводы и предложения
5. Приложения

### Общие правила по оформлению отчета

Отчет подготавливается с помощью компьютера с использованием шрифта *Times New Roman* текстового редактора Word размером **14 кегль** с **полуторным межстрочным интервалом** на одной стороне листа белой бумаги формата **A4 (210 x 297 мм)**.

**Объем основного текста** отчета по результатам стажировки должен составлять **15-20 страниц** печатного текста. Текст отчета необходимо печатать, оставляя **поля** таких размеров: **левое – 30 мм, правое – 1 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм**. Шрифт печати должен быть четким (*перед началом печати откройте на рабочем столе компьютера вкладку «ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «ИНТЕРВАЛ» – 100%, ОБЫЧНЫЙ*).

Печатные ошибки, описки и графические неточности, которые оказались в процессе написания отчета, можно исправить подчисткой или закрашиванием белым корректором и нанесением на том же месте или между строками выправленного текста (фрагмента рисунка) машинописным способом. Допускается наличие не более двух исправлений на одной странице.

Текст основной части отчета разделяется на разделы, подразделы, пункты и подпункты (*при необходимости*).

Заголовки структурных частей отчета «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ» – «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» печатают большими буквами симметрично тексту (выравнивание «по центру»).

Заголовки подразделов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением (*не по «центру»*). Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой.

Заголовки пунктов печатают маленькими буквами (*кроме первой – заглавной*) с абзацным отступлением 1,25 см в подбор к тексту. В конце заголовка, напечатанного в подбор к тексту, ставится точка.

Расстояние между заголовком (за исключением заголовка пункта) и текстом должна равняться 3-4 интервала.

Названия всех структурных элементов отчета (разделов, подразделов, пунктов и т.д.) печатаются без выделения жирным («ФОРМАТ» – «ШРИФТ» – «НАЧЕРТАНИЕ» – «обычный»).

Каждую структурную часть отчета необходимо начинать с новой страницы.

В общий объем отчетной работы, определенной настоящей программой, не входят список использованных источников, приложения, таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

Титульный лист отчета открывает его, оформляется строго в соответствии с приложением №1 настоящей программы.

Изложение результатов практической деятельности начинается с введения, в котором, как правило, отражаются цель и задачи практики, время и место ее прохождения, основные моменты (конспективно) на что более всего уделял внимание и над чем работал практикант.

После раздела «Выводы и предложения» студент в обязательном порядке ставит свою личную подпись. В разделе «Список использованных источников» приводится перечень первоисточников в алфавитном порядке, с которыми работал практикант, в том числе законы и подзаконные акты, методические, учетно-отчетные, нормативные и другие материалы (документы) со ссылкой на их авторов и т.д.

Сброшюрованный отчет должен иметь сквозную нумерацию страниц с титульного листа (на титульном листе и листе «Содержание отчета» номера страниц не ставятся).