

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Г.Ф. МОРОЗОВА»**

Кафедра мировой и национальной экономики



**ПРОГРАММА**  
**производственной (преддипломной) практики ПДП**

**по специальности**  
**среднего профессионального образования**

**43.02.14 Гостиничное дело**  
**(форма обучения - очная)**

Воронеж 2020

Программа производственной (преддипломной) практики разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана программы подготовки по данной специальности среднего профессионального образования, утвержденного ректором ВГЛУ 17.04.2020 г.

Заведующий кафедрой мировой  
и национальной  
экономики, д.э.н., профессор



Яковлева Е.А.  
«17» апреля 2020 г.

Согласовано:

Руководитель практиками  
университета, к.т.н. доцент



Шабанов М.Л.  
«17» апреля 2020 г.

## **1. Паспорт программы производственной (преддипломной) практики**

**1.1.** Вид практики – преддипломная.

**1.2.** Способ проведения практики – стационарная и выездная.

**1.3.** Объем практики составляет – 4 з.е. (144 - часа).

**1.4.** Формы отчетности: письменный отчет по практике, аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

**1.5.** Цель преддипломной практики - формирование общих и профессиональных компетенций через:

- закрепление освоенных студентами основных видов профессиональной деятельности;

- проверку профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности;

- сбор материала к выпускной квалификационной работе.

**1.6.** Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- закрепление, расширение и углубление умений, полученных при освоении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности на основе изучения деятельности конкретной организации;

- изучение нормативных и методических материалов, фундаментальной и периодической литературы по вопросам, разрабатываемым студентом в рамках подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР);

- сбор, систематизация и обобщение практического материала для использования в ВКР.

**1.7.** Место в практики в структуре образовательной программы.

Преддипломная практика входит в модуль ПДП «Производственная практика (Преддипломная)», индекс по учебному плану – ПДП. Программа производственной (преддипломной) практики согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в учебном плане программы подготовки по данной профессии, утвержденного ректором ВГЛТУ 17.05.2019 г.

**1.8.** Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате прохождения практики обучаемый должен:

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг (3.1);

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы (3.2);
- методы планирования труда работников службы приема и размещения (3.3);
  - задачи, функции и особенности работы службы питания (3.4);
  - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса (3.5);
  - особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания (3.6);
  - требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены (3.7);
  - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания (3.8);
  - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке (3.9);
  - технологии организации процесса питания (3.10);
  - требования к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены (3.11);
  - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания (3.12);
  - этапы процесса обслуживания (3.13);
  - технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания (3.14);
  - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке (3.15);
  - регламенты службы питания (3.16);
  - критерии и показатели качества обслуживания (3.17);
  - методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания (3.18);
  - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы (3.19);
  - принципы взаимодействия с другими службами отеля (3.20);
  - сервисные стандарты housekeeping (3.21);
  - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей (3.22);
  - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда (3.23);
  - принципы управления материально-производственными запасами (3.24);
  - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса (3.25);

- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности (3.26);
  - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда (3.27);
  - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы (3.28);
  - способы управления доходами гостиницы (3.29);
  - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе (3.30);
  - особенности работы с различными категориями гостей (3.31);
  - методы управления продажами с учётом сегментации (3.32);
  - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ (3.33);
  - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (3.34);
  - каналы и технологии продаж гостиничного продукта (3.35);
  - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия (3.36);
  - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями (3.37);
  - методы максимизации доходов гостиницы (3.38);
  - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам (3.39);
  - виды отчетности по продажам (3.40);
- уметь:
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы (У.1);
  - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы (У.2);
  - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения (У.3);
  - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения (У.4);
  - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса (У.5);
  - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале (У.6);
  - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке (У.7);
  - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале (У.8);

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке (У.9);

- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (У.10);

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены (У.11);

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (У.12);

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы (У.13);

- рассчитывать нормативы работы горничных (У.14);

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации (У.15);

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг (У.16);

- выделять целевой сегмент клиентской базы (У.17);

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка (У.18);

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля (У.19);

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей (У.20);

- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению (У.21);

- планировать и прогнозировать продажи (У.22);

- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж (У.23).

владеть:

- разработкой операционных процедур и стандартов службы приема и размещения (В.1);

- планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности исполнителей по приему и размещению гостей (В.2);

- планированием деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале (В.3);

- разработкой операционных процедур и стандартов службы питания (В.4);

- организацией и стимулированием деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы (В.5);
- оформлением документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке (В.6);
- контролем текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (В.7);
- разработкой операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (В.8);
- планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (В.9);
- планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности сотрудников службы бронирования и продаж (В.10).

## 2. Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Коды профессиональных и общих компетенций	Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК				Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
				Максимальная учебная нагрузка	Обязательная аудиторная нагрузка				Учебная ,	Производственная
					Всего часов	В том числе				
						Теоретические занятия	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	11	12	13
ПДП		4	8	144	0	0	0	0	0	144
	<b>Всего</b>	4	<b>8</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>

## 3. Структура и содержание практики профессионального модуля

Сроки проведения практики определяются в соответствии с графиком учебного процесса, утверждаемого ежегодно приказом ректора.

Объем учебной работы по практике представлен в табл. 2



Таблица 2

Виды учебной работы	Трудоемкость		Семестр
	Всего часов	В зачетных единицах	8
Общая трудоемкость	144	4	144
<b>Подготовительный этап</b> Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	0,33	12
<b>Производственный этап</b> Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации для написания ВКР, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	120	3,34	120
<b>Заключительный этап</b> Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	0,33	12
Виды итогового контроля	*	*	Дифференцированный зачет

## Содержание производственной (преддипломной) практики

Таблица 3

№ п/п	Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ	Кол- во часов	Коды компетенций		З/У/В	Формы и методы контроля	ФИО руководителя практики
					ОК	ПК			
	ПДП			72					
1		<b>Подготовительный этап</b>	Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	ОК-1 ОК-2, ОК-5, ОК-7	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК4.3	3.1- 3.40, У.1- У.23, В.1- В.10	Наблюдение и оценка выполнения работ при прохождении производственной практики	Леденева Ю.С.
2		<b>Производственный этап</b>	Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии; Сбор информации для написания ВКР, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	120	ОК- 1 - 11	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК4.3	3.1- 3.40, У.1- У.23, В.1- В.10		Леденева Ю.С.
3		<b>Заключительный этап</b>	Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	ОК-1, ОК-2,	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	3.1- 3.40,	Выполнение отчета и его защита	Леденева

					OK-5, OK-7	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК4.3	У.1- У.23, В.1- В.10		Ю.С.
			Всего	144					

#### 4. Условия реализации программы производственной (преддипломной) практики

##### 4.1. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

##### 4.1.1. Перечень компетенций и этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОК-10, ОК-11, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3.

Таблица 4

Матрица компетенций производственной (преддипломной) практики

Модули	Компетенции																				Итого суммарное общее количество компетенций				
	ОК1	ОК2	ОК3	ОК4	ОК5	ОК6	ОК7	ОК8	ОК9	ОК10	ОК11	ПК1.1	ПК1.2	ПК1.3	ПК2.1	ПК2.2	ПК2.3	ПК3.1	ПК3.2	ПК3.3		ПК4.1	ПК4.2	ПК4.3	
Подготовительный этап	+	+	+	+	+	+																			6
Производственный этап	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	23
Заключительный этап	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	23

##### 4.1.2. Описание показателей и критериев оценки компетенций

По итогам практики обучающиеся представляют отчет по практике, аттестационный лист с характеристикой.

Целью оценки по практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по практике производится с учетом характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итогом практики является дифференцированный зачет, который выставляется руководителем практики от учебного заведения.

Отчет должен содержать следующую информацию:

1. Краткое описание места прохождения практики, конкретного отдела и его основных функций.

2. Основные вопросы деятельности, с которыми студент ознакомился в период практики.

3. Выполняемые студентом обязанности в период практики, описание проделанной работы и полученных результатов.

Показатели для оценки содержания отчета:

- введение, где содержится описание общих сведений о практике и краткая характеристика базы практики;

- анализ выполненной работы, являющийся основной частью отчета и составляющий примерно 90 % его объема. В разделе дается описание и анализ выполненной работы с количественными и качественными характеристиками ее элементов; - приводятся необходимые иллюстрации;

- заключение, в котором обучающийся кратко излагает состояние и перспективы развития изученных на практике систем (объектов, процессов);

Защита отчетов студентами проводится в установленные университетом сроки. Для защиты отчета о практике студент должен предоставить:

1. Отчет о практике;

2. Краткое сообщение (5-7 минут) о цели и задачах практики, результатах проведения работ.

Критерии оценки защиты отчета:

-полнота и качество выполненного отчета;

-отзыв руководителя по практике от учреждения;

-инициативность студента и объем выполненных им работ на практике;

-своевременность сдачи отчета по практике;

-знание студентом теоретического материала и умение применять его в практической деятельности;

-трудовая дисциплина студента в ходе прохождения практики;

-защита отчета.

На основании проверенного отчета и доклада студента о ходе практики ставится дифференцированный зачет по преддипломной практике.

Шкала оценивания:

«Отлично» - обучающийся владеет материалом в совершенстве, проявляет высокую креативность и оригинальность решений, свободно, последовательно, системно излагает материал. В установленные сроки представляет качественный, аккуратно оформленный отчет, соответствующий, утвержденной структуре.

«Хорошо» - обучающийся владеет материалом, умеет логически рассуждать, поставленные задачи полностью решены с незначительным количеством ошибок. При выполнении задания и защите отчета проявляет элементы самостоятельного творческого подхода, системных навыков, не достаточно креативен. В установленные сроки представляет качественный, аккуратно оформленный отчет, соответствующий, утвержденной структуре, с небольшими неточностями в оформлении.

«Удовлетворительно» - обучающийся владеет материалом частично на минимально допустимом уровне, отсутствуют системные знания, делает попытки

к логическим рассуждениям, к обобщению материала, однако, не в состоянии выделить главное, поставленные задачи полностью решены, однако допущены ошибки. В установленные сроки представляет отчет, соответствующий утвержденной структуре, с неточностями в оформлении.

«Неудовлетворительно» - обучающийся не владеет материалом или владеет отрывочными, разрозненными, фрагментарными знаниями, отвечает на меньшую часть вопросов. Основная цель не достигнута, задачи практики не выполнены, выводы отчета не осмыслены. Допускает грубые ошибки при защите отчета, демонстрирует полное непонимание темы и отчета. В установленные сроки не представляет отчетную документацию.

После защиты отчёт об учебной практике хранится на кафедре.

#### **4.1.3. Типовые контрольные задания**

1. Каковы назначение, цели деятельности учреждения (организации, предприятия), в котором проходила практика?
2. Какими основными нормативно-правовыми актами руководствуется в осуществлении финансовой деятельности данное предприятие?
3. Какие знания, умения и навыки были приобретены или развиты в результате прохождения практики?
4. Какие задания были выполнены в ходе прохождения практики?
5. Какие особенности в управлении предприятием гостиничной сферы были выявлены в ходе прохождения практики?
6. Какими нормативно-правовыми документами регулируется гостиничная деятельность?
7. Каковы результаты проведенного анализа социально-экономического развития муниципального образования?
8. Какие сильные и слабые стороны развития предприятия были выявлены в ходе прохождения практики?
9. По какой методике была проведена оценка проблемы и перспективы развития предприятия?
10. Какая проблема была изучена в ходе прохождения практики в соответствии с заявленной темой ВКР?
11. Изучить профессиональные программы, применяемые в гостиничном бизнесе.
12. Ознакомиться с документацией по предоставлению гостиничных услуг, размещению, пребыванию и выписки гостей.
13. Составить алгоритм информирования потребителя о видах услуг.
14. Составить алгоритм информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.
15. Разработать прайс-лист стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
16. Провести анализ загруженности номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям гостиничного предприятия.
17. Использовать шаблоны договоров в текущей работе при оформлении с потребителями.

18. Использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для расчета и выписки гостей.
19. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
20. Отработка навыков выполнения обязанностей ночного портье.
21. Разработать план поручений для сотрудников по работе над договорами с контрагентами и потребителями.
22. Осуществлять контроль за работой по составлению договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
23. Посетить встречу с вновь прибывшими гостями, проанализировав работу персонала по ознакомлению гостей с правилами пребывания в гостинице.
24. Проанализировать правильность оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям.
25. Проанализировать грамотность использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.
26. Осуществление контроля за персоналом по использованию техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
27. Осуществить планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.
28. Осуществить распределение нагрузки по обеспечению работы службы питания.
29. Изучить режим работы гостиничного предприятия.
30. Ознакомиться со стандартами службы питания гостиничного комплекса.
31. Составить перечень требований к сотрудникам службы питания.
32. Изучить правила и требования охраны труда, санитарно-эпидемиологических требований на производстве и в процессе обслуживания потребителей.
33. Составить перечень наиболее важных требований в сфере охраны труда, санитарно-эпидемиологических требований.
34. Посетить торговые и производственные помещения службы питания.
35. Ознакомиться со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.
36. Изучить профессиональные программы для выполнения регламентов службы питания.
37. Ознакомиться с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.
38. Подготовить к работе имеющиеся зоны для обслуживания гостей (Рум сервис, бары, кафе, официальные приемы, банкет «Фуршет», банкет «Коктейль» и др.).
39. Осуществить расчет посуды, приборов согласно плану работы.
40. Проанализировать особенности в подготовке различных видов обслуживания сотрудниками службы питания.

41. Проанализировать расположение оборудования и инвентаря в помещениях.
42. Проанализировать наиболее распространенных вопросов взаимодействия службы питания с другими службами гостиничного комплекса.
43. Осуществить контроль за выполнением сотрудниками службы питания стандартов обслуживания и продаж.
44. Осуществить контроль за рациональными приемами в обслуживании гостей.
45. Осуществить контроль за владением профессиональной этикой персоналом службы питания.
46. Ознакомиться с организацией хранения ценностей проживающих.
47. Провести инструктаж персонала службы и обучающих занятий.
48. Оформить документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
49. Оформить бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
50. Произвести ведение учета забытых вещей;
51. Выполнить работу с просьбами и жалобами гостей.
52. Заполнить документы по соответствию выполненных работ стандартам качества.
53. Оформить бланки заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
54. Информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
55. Провести приемку и оценку качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
56. Осуществить контроль готовности номеров к заселению.
57. Провести контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
58. Оформить акты активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
59. Оформить отчетную документацию.
60. Оформить акты на списание малоценного инвентаря.
61. Оформление операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.
62. Оформление внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.
63. Оформление приема заказа и обеспечения бронирования.
64. Оформление бронирования с использованием телефона.
65. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
66. Оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования.
67. Оформление индивидуального бронирования.



68. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.

69. Оформление аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.

70. Оформление счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.

71. Оформление бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

72. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.

73. Проверка информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда.

74. Осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

75. Осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.

#### **4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Основными базами практики являются: организации в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, и образовательной организацией.

В процессе практики используется оборудование.

Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания (Аудитория для практических занятий №207, учебный корпус №7.). Лаборатория учебный ресторан (или бар).

Оборудование:

- Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья

- Блендер

- Кофемашина

- Льдогенератор

- Машина посудомоечная

- Салат-бар

- Шкаф винный

- Миксер для молочных коктейлей

Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (Аудитория для практических занятий №207, учебный корпус №7.). Лаборатория учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями).

Оборудование:

- Кровать одноместная – 2 штуки

- Прикроватные тумбочки – 2 штуки

- Настольная лампа (напольный светильник)

- Бра – 2 штуки
- Мини – бар
- Стол
- Кресло
- Стул
- Зеркало
- Шкаф
- Телефон
- Верхний светильник
- Кондиционер
- Телевизор
- Гладильная доска
- Утюг
- Пылесос
- Душевая кабина
- Унитаз
- Раковина
- Зеркало
- Одеяло – 2 штуки
- Подушка – 6 штуки
- Покрывало – 2 штуки
- Комплект постельного белья – 4 комплекта
- Шторы
- Напольное покрытие
- Укомплектованная тележка горничной
- Ершик для унитаза
- Ведерко для мусора
- Держатель для туалетной бумаги
- Стакан
- Полотенце для лица – 2 штуки
- Полотенце для тела – 2 штуки
- Полотенце для ног – 2 штуки
- Салфетка на раковину – 2 упаковки
- Полотенце коврик – 2 штуки
- Индивидуальные косметические принадлежности.
- Санитарно–гигиенические принадлежности

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (Аудитория для практических занятий №102, учебный корпус №7). Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
- Персональный компьютер
- Стойка ресепшн

- Телефон
- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- Сейф
- POS-терминал
- Шкаф для папок
- Детектор валют
- Лотки для бумаги

### **4.3. Перечень учебной литературы и ресурсов в сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

#### **4.3.1. Библиографический список**

##### **Основная литература**

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".

2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 240 с. - ЭБС "Академия".

3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".

4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И. Потапова.- 1-е изд. - М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 320 с. - ЭБС "Академия".

5. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: [Электронный ресурс] : рек. в качестве учебного пособия / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - ЭБС "Знаниум".

6. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. - ЭБС "Знаниум".

##### **Дополнительная литература**

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 304 с. - ЭБС "Академия".

2. Усов В. В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / В. В. Усов. - 7-е изд., стер.- М.: ОИЦ "Академия, 2014. - 400с. ЭБС "Академия".

3. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: доп. Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов учреждений СПО / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - ЭБС "Знаниум".

4. Гукова О. Н. Организация предприятий сервиса [Электронный ресурс]: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. - ЭБС "Знаниум".

5. Методические указания по организации и прохождению преддипломной практики по специальности 43.02.14 – Гостиничное дело / Е.А. Яковлева ; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «ВГЛТУ». – Воронеж, 2017. – 14 с.

#### **4.3.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://mkrf.ru/> - Министерство культуры Российской Федерации;
2. <http://government.ru/department/27/events/> - Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры);
3. <http://prohotel.ru/> - Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России;
4. <http://hotelline.ru/> - Гостиничный бизнес. Журнал Отель;
5. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес России;
6. <http://prohotelia.com.ua/> - Портал для профессионального гостиничного бизнеса;
7. <http://www.catalog.horeca.ru/> - Гостиничные сайты;
8. <http://www.openbusiness.ru/html/hotel3.htm> - Гостиничный бизнес: как открыть малый отель;
9. <http://www.horeca.ru/> - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания;
10. <http://www.restoranoff.ru/> - Портал Индустрии гостеприимства и питания.

Составитель

Зав.кафедрой МиНЭ, профессор



Яковлева Е.А.