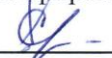



Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет
им. И. И. Ползунова»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по НО

 С.О. Хомутов
" 11 "  2017 г.

Программа производственной практики (преддипломной)

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

Форма обучения _____ очная _____

Квалификация (степень) выпускника

Менеджер

Барнаул 2017

Содержание

1 Цель производственной практики (преддипломной).....	3
2 Задачи производственной практики (преддипломной).....	4
3 Место производственной практики (преддипломной) в структуре основной образовательной программы.....	4
4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (преддипломной).....	5
5 Структура и содержание производственной практики (преддипломной).....	11
6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики.....	14
7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики.....	14
8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики).....	16
9 Информационное обеспечение производственной практики (преддипломной).....	18
10 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике (преддипломной).....	19
Приложение А – Примерный план заданий производственной практики (преддипломной).....	24
Приложение Б – Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной).....	26
Приложение В – Задание по производственной практике.....	27
Приложение Г - Примерная форма отзыва руководителя о прохождении производственной практики (преддипломной).....	29

Производственная практика (преддипломная) является составной частью основной образовательной программы среднего профессионального образования. Требования к организации учебных практик определены Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Рабочий учебный план по направлению предусматривает производственную практику, которая проводится в два этапа: производственная (по профилю специальности) и производственная практика с целью написания выпускной квалификационной работы – преддипломная практика, которая является завершающим этапом обучения и проводится после освоения программы теоретического и практического курсов обучения и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации.

Программа производственной практики (преддипломной) разработана кафедрой «Менеджмент» АлтГТУ на основании ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 г.).

Программа производственной практики (преддипломной) по своему назначению, структуре и содержанию полностью соответствует требованиям СК ОПД 09-05-2016.

Действие программы распространяется на студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», и на преподавателей и сотрудников структурных подразделений, задействованных в образовательном процессе.

1 Цель производственной практики (преддипломной)

Целью производственной практики (преддипломной) является систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, применение этих знаний при решении конкретных научных и производственных задач, а также развитие навыков самостоятельной работы с учетной, статистической и плановой документацией, овладение методами и приемами анализа, учета, планирования и регулирования.

Производственная практика (преддипломная) проводится в государственных органах федерального, регионального и муниципального уровня, гостиницах, хостелах, отелях, санаториях, домах отдыха, туристских базах, на предприятиях и организациях всех форм собственности, осуществляющих свою деятельность во всех сферах и отраслях гостиничного сервиса.

Студент, учитывая свои собственные предпочтения и рекомендации научного руководителя, выбирает и находит самостоятельно место прохождения производственной практики (преддипломной), далее именуемое организацией – местом прохождения практики, а также место прохождения практики предоставляет ВУЗ.

В случае прохождения практики в АлтГТУ студенты используют библиотечный фонд, компьютерные классы, ресурсы Интернет.

Прохождение практики должно завершаться составлением отчета о практике и его защитой.

2 Задачи производственной практики (преддипломной)

Практика производственной практики (преддипломной) направлена на:

- оценка имеющего опыта в профессиональной сфере, поиск научной проблемы, требующей проведения исследований;
- сбор, анализ и обобщение материалов для выпускной квалификационной работы по выбранной теме;
- приобретение навыков работы в коллективе;
- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов выполненной работы.

3 Место производственной практики (преддипломной) в структуре основной образовательной программы

Производственная практика (преддипломная) с целью написания выпускной квалификационной работы предусмотрена учебным планом направления 43.02.11 «Гостиничный сервис» после окончания 2 курса для очной формы обучения. Продолжительность практики – 4 недели.

Форма обучения	Курс	Семестр	Продолжительность, недели
Очная	2	4	4

Таблица 1 – Сроки и продолжительность производственной практики (преддипломной)

Производственная практика (преддипломная) проходит в самостоятельно выбранной студентом организации, либо организации, предоставляемой студенту от университета на основе договоров, заключаемых между ОУ и организациями различных организационно-правовых форм.

Сроки проведения и продолжительность практики устанавливаются высшим учебным заведением в соответствии с федеральным государственным стандартом, с учебным планом и годовым календарным учебным графиком. Сроки устанавливаются с учетом сроков проведения государственной итоговой аттестации, а также защиты выпускных квалификационных работ.

В ходе производственной практики (преддипломной) студент должен определить круг своих профессиональных интересов и совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия окончательно определиться с направлением и темой выпускной квалификационной работы.

Кроме того, студенту необходимо:

- изучить научную и специальную литературу, законодательные и нормативные документы и материалы по проблеме, выбранной для выполнения выпускной квалификационной работы;

- изучить имеющийся в отечественной и зарубежной экономике опыт и определить возможности его использования при изучении проблемы;

- собрать, обработать, проанализировать первичную информацию по гостиничному сервису по теме работы, выполнить все необходимые практические расчеты;

- используя результаты, полученные в процессе анализа и обобщения исходных материалов, подготовить обоснованные выводы, рекомендации и предложения и представить их на обсуждение специалистов отдела, службы, подразделения.

Прохождение производственной практики (преддипломной) заканчивается написанием и предоставлением руководителю и на кафедру отчета о практике с последующей его защитой.

4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (преддипломной)

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции, указанные в таблице 2.

Код компетенции	Формулировка компетенции	В результате прохождения практик обучающиеся должны:	
		знать	уметь
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Место и значение своей будущей профессии (Гостиничный сервис) в обществе.	Мотивировать себя на выполнение поставленных задач.
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Способы приема, размещения, выписки гостей. Документационное обеспечение данной деятельности	Обрабатывать имеющуюся информацию при помощи доступных инструментов, программ бронирования.
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Методы принятия организационно-управленческих решений.	Обосновывать принятие организационно-управленческих решений.
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	Основные методы и способы получения, хранения, переработки информации.	Применять имеющиеся знания при написании отчета о прохождении практики.

	профессионального и личностного развития.		
ОК-5	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Приемы обработки данных с помощью современных технических средств.	Использовать современные технические средства для решения профессиональных задач.
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Основные способы коммуникации.	Работать в команде
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Обязанности каждого из членов команды (подчиненных).	Эффективно использовать потенциал работников предприятия.
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Методы самоорганизации и саморазвития.	Использовать возможности получения дополнительных знаний и навыков для повышения своей квалификации.
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Приемы обработки данных с помощью современных технических средств.	Использовать современные технические средства для решения аналитических задач.
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Правила приема заказов от потребителей	Организовывать рабочее место службы Бронирования. Предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Правила аннулирования бронирования; правила ведения	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков. Вести учет и хранение отчетных данных. Регистрировать гостей

		<p>телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования. Виды и способы бронирования. Виды заявок по бронированию и действия по ним. Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, организацию службы приема и размещения</p>	<p>(VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема</p>
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	<p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Основные программы бронирования, правила работы с потребителями гостиничных услуг</p>	<p>Владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; Оформлять документы по бронированию, приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p>
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема,</p>	<p>организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп,</p>

		регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	корпоративных гостей, иностранных граждан)
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест,

			о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	выполнять обязанности ночного портье
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ при приемке номерного фонда, проживании и выписки гостей.	Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;	Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы, правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы, правила обращения с магнитными ключами;	Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Правила организации хранения ценностей, проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

		порче личных вещей гостей.	
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги. ;
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	Формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Методы изучения и анализа предпочтений потребителя. Потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта	Проводить сегментацию рынка. Оценивать эффективность сбытовой политики выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.	Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг.

Таблица 2 – Перечень общекультурных и профессиональных компетенций, осваиваемых студентом в ходе прохождения производственной практики (преддипломной)

5 Структура и содержание производственной практики (преддипломной)

Общая трудоемкость производственной практики (преддипломной) составляет 144 часа (4 недели).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая СРС и их трудоемкость в днях	Формы промежуточной аттестации
1	2	3	4
1	Организация практики	1) Организационное собрание (инструктаж по сбору, обработке необходимого материала, по составлению отчета, заполнению календарного плана выполнения задания – (4 ч.)	Устная беседа с руководителем практики
2	Подготовительный этап	1) Инструктаж по технике безопасности (2 ч.) 2) Организация рабочего места (8 ч.)	Опрос
3	Прохождение производственной практики (преддипломной)	1) Поиск информации по индивидуальным заданиям, изучение нормативно-правовых актов и локальных документов, специфики работы служб предприятия гостеприимства (68 ч.) 2) Оформление различных первичных, сводных документов, договоров, актов (12 ч.) 3) Сбор, обработка и анализ полученной информации (14 ч.) <i>(Программа прохождения производственной практики (преддипломной) представлена в Приложении А)</i>	Внесение соответствующих записей в отчет, устная беседа с руководителем практики
4	Отчетный этап	1) Оформление отчета о прохождении практики (30 ч.) 2) Защита отчета (6 ч.)	Зачет с оценкой

Таблица 3 – Структура и содержание производственной практики (преддипломной)

Индивидуальное задание формулируется в соответствии с целями и задачами производственной практики (преддипломной).

Календарный план выполнения задания содержит перечень задач (мероприятий), составляющих задание, и примерные сроки их выполнения в процессе прохождения практики.

Задание и календарный план его выполнения оформляются в соответствии с приложением Б.

Задание и календарный план по преддипломной практике составляется совместно руководителем практики от вуза и от организации –места преддипломной практики. Как правило, руководителями преддипломной практики от организации выступают руководители отделов, подразделений. В ходе прохождения преддипломной практики контроль осуществляется со стороны ВУЗа (время выхода на практику, соблюдение календарного графика по проведению работы) и со стороны организации (соблюдение внутреннего распорядка, согласование содержания практики, оценка компетенций студента за время прохождения преддипломной практики).

Методические рекомендации к выполнению задания на производственную практику (преддипломную) включают следующие параграфы:

- цель, задачи и место прохождения преддипломной практики;
- руководство преддипломной практикой;
- содержание практики и подведение итогов.

Отчет о производственной практике (преддипломной) оформляет каждый студент независимо от вида задания.

Отчет о практике должен содержать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (анализ выполненной работы);
- заключение;
- список использованных источников;
- задание и календарный план практики;
- приложения.

Титульный лист отчета о прохождении практики оформляется в соответствии с Приложением Б. Структура отчета должна соответствовать содержанию практики.

Во введении указывается цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать:

- характеристику организации, в которой студент проходил практику (краткую характеристику создания организации, ее структуру и органы управления, виды деятельности, основные показатели деятельности);
- описание структурного подразделения организации, послужившего базой практики (положение в организации, сфера деятельности, результаты работы);
- описание работы, выполненной студентом за период практики;
- краткий анализ экономических и финансовых показателей всей организации в целом и подразделения, в котором студент проходил практику;

При описании видов выполняемой в процессе прохождения производственной практики (преддипломной) работы необходимо подтверждать сведения заполненными первичными документами по бухгалтерскому учету имущества и источников формирования имущества организации.

В заключении формируются основные выводы, сделанные в ходе прохождения практики.

К работе, выполненной на компьютере, предъявляются следующие требования: шрифт № 14 Times New Roman, интервал – полуторный. При написании текста необходимо оставлять поля следующих размеров: слева - 30 мм., справа – 10 мм., сверху и снизу – 20 мм. Нумерация страниц сквозная, начиная со второй страницы. Отчет должен иметь ссылки на приведенные иллюстрации. Сноски могут быть приведены внизу страницы или указаны по тексту в скобках (порядковый номер источника в списке литературы).

Требования к оформлению отчета о практике выполняются в соответствии с соблюдением ГОСТ 2.105, ГОСТ 2.106, ГОСТ 3.1127, ГОСТ 3.1123, ГОСТ 3.1407, ГОСТ 8.417, ГОСТ 7.1., СТП 12 570.

Общий объем отчета зависит от качества и полноты проведенных исследований.

6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики

В процессе организации практики руководителями от выпускающей кафедры должны применяться современные образовательные и научно-производственные технологии.

1) Мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это позволяет руководителям практики экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

2) Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов учебной практики и подготовки отчета.

3) Компьютерные технологии и информационно-справочные системы, необходимые для сбора и систематизации необходимой информации, разработки планов, проведения требуемых программой практики исследований и т.д.

4) Исследовательские методы в обучении. Дают возможность студентам самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предлагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на производственной практике (по профилю специальности) являются:

1. Учебная литература по освоенным ранее профильным дисциплинам;
2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит практику студент;
3. Методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики;
4. Формы бухгалтерской, финансовой, статистической, внутренней отчетности, разрабатываемые на предприятии (организации) и инструкции по их заполнению.

Организацию и проведение практики обеспечивают университет и выпускающая кафедра. Кафедра самостоятельно определяет сроки принятия зачета по практике с учетом графиков учебного процесса. На основании изданного приказа студентам, убывающим на практику, выдается программа практики и методические рекомендации по ее выполнению.

Общее организационное и учебно-методическое руководство практикой студентов осуществляет преподаватель-руководитель практики.

Преподаватель-руководитель практики:

- проводит собрание студентов учебной группы, где подробно объясняет цели, задачи, значение и порядок прохождения практики;
- проводит консультации и оказывает помощь студентам по вопросам практики;
- контролирует посещаемость, дисциплину, отношение к процессу прохождения практики студентов, принимает меры к устранению причин и условий, способствовавших недобросовестному отношению студентов к своим обязанностям;
- контролирует соблюдение сроков прохождения практики и ее содержание;
- оценивает результаты выполнения обучающимися программы практики, в том числе анализирует представленные студентами документы.

В период прохождения практики руководитель вправе давать студентам конкретные задания (поручения), не противоречащие программе практики, контролировать их выполнение, вносить предложения для совершенствования образовательного процесса.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- соблюдать действующие в организации Правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;

– выполнять все виды работ и задания, предусмотренные программой практики;

– по результатам прохождения практики составить отчет. К отчету прилагается характеристика руководителя практики от организации, участвующей в ее проведении. Кроме того, в период прохождения практики студентом ведется дневник практики, который отражает ежедневный объем выполненных работ.

Студенты имеют право по всем вопросам, возникающим в процессе практики, обращаться к заместителю директора по учебно-производственной работе, руководителям практики, мастерам производственного обучения, вносить предложения по совершенствованию организации практики.

Практика завершается зачетом с оценкой при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательного учреждения об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

Защита отчетов по практике осуществляется в соответствии с графиком выпускающей кафедры. Студент защищает отчет по практике в установленный день преподавателю. Подведение итогов практики заключается в проверке преподавателем кафедры материалов прохождения практики, выполнения индивидуального задания, защите отчета. На зачете студент должен показать знание вопросов, которые решались во время прохождения практики.

В случае невыполнения программы практики без уважительной причины либо получения отрицательной характеристики непосредственного руководителя практики, а также признания кафедрой представленного отчета о практике как несоответствующего предъявляемым требованиям, студент направляется на практику повторно в период студенческих каникул. Студент, не прошедший практику или не получивший зачета по итогам ее прохождения, признается имеющим академическую задолженность.

8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершению производственной практики (по профилю специальности) обучающиеся представляют на профилирующую кафедру:

- 1) Отзыв руководителя практики от предприятия.
- 2) Копии нормативных и иных документов, отражающих деятельность организации.
- 3) Путевку на практику, заверенную подписями и печатью организации.
- 4) Отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы.
- 5) Календарный план практики.

Титульный лист отчета о прохождении практики оформляется в соответствии с Приложением Б. Структура отчета должна соответствовать содержанию практики. Отчет должен состоять из трех частей: введения, основной части и заключения.

Во введении указывается цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать:

- характеристику организации, в которой студент проходил практику (краткую характеристику создания организации, ее структуру и органы управления, виды деятельности, основные показатели деятельности);
- описание структурного подразделения организации, послужившего базой практики (положение в организации, сфера деятельности, результаты работы);
- описание работы, выполненной студентом за период практики;
- краткий анализ экономических и финансовых показателей всей организации в целом и подразделения, в котором студент проходил практику;

При описании видов выполняемой в процессе прохождения производственной практики работы необходимо подтверждать сведения заполненными первичными документами по бухгалтерскому учету имущества и источников формирования имущества организации.

В заключении формируются основные выводы, сделанные в ходе прохождения практики.

К работе, выполненной на компьютере, предъявляются следующие требования: шрифт № 14 Times New Roman, интервал – полуторный. При написании текста необходимо оставлять поля следующих размеров: слева - 30 мм., справа – 10 мм., сверху и снизу – 20 мм. Нумерация страниц сквозная, начиная со второй страницы. Объем отчета по производственной практике (по профилю специальности) – не менее 30 страниц. Отчет должен иметь ссылки на приведенные иллюстрации. Сноски могут быть приведены внизу страницы или указаны по тексту в скобках (порядковый номер источника в списке литературы).

Отчет сдается на кафедру руководителю практики. Зачет с оценкой по практике выставляется после сдачи и защиты отчета.

Защита отчета проводится в форме доклада студента по итогам практики с презентацией материалов сопровождающих доклад. В процессе защиты отчета студент должен изложить основные результаты проделанной работы, выводы, предложения и рекомендации, подготовленные студентом для практического применения.

9 Информационное обеспечение прохождения производственной практики (преддипломной)

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

1. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для вузов по направл. подгот. «Гостинич. Дело» / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 206 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

2. Дунец, А.Н. Туризм и гостиничное хозяйство в регионах России: учебное пособие /А. Н. Дунец, И. А. Белая.- Барнаул : Изд-во АлтГТУ , 2015 - 285 с. - Режим доступа: http://new.elib.altstu.ru/eum/download/sit/Dunec_tgx.pdf

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

3. Уокер, Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 – 880 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»

4. Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - М. : , 2014. - 248 с.– Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

5. Поисковые системы (Yandex, Google и др.)

6. Пакет прикладных программ Microsoft Office, 1С: Бухгалтерия, Программы по бронированию и др.

7. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/search/base/?q>

Библиотека
АлтГТУ

10 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике (преддипломной)

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся в соответствии с ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис» вырабатывает следующие *компетенции*:

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК1)

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

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. (ОК3)

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. (ОК4)

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. (ОК 5).

Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.(ОК6)

Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. (ОК7)

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.(ОК8)

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.(ОК9)

Принимать заказ от потребителей и оформлять его .(ПК 1.1).

Бронировать и вести документацию (ПК 1.2)

Информировать потребителя о бронировании (ПК 1.3)

Принимать, регистрировать и размещать гостей. (ПК 2.1).

Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. (ПК 2.2)

Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.(ПК 2.3.)

Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.(ПК 2.4.)

Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.(ПК 2.5.)

Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК 2.6.)

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

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

Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.(ПК 3.3.)

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

Выявлять спрос на гостиничные услуги. (ПК 4.1)

Формировать спрос и стимулировать сбыт (ПК 4.2)

Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг (ПК 4.3)

Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. (ПК 4.4)

Паспорт фонда оценочных средств по практике

№ п/п	Контролируемые этапы практики (результаты по этапам)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Зачет с оценкой
1	Организация практики (<i>знание</i> структуры отчета по производственной практике; <i>умение</i> заполнять календарный план выполнения задания по практике)	ОК 2,4,5,8	Проверка отчета. Календарный план выполнения задания по практике	Зачет с оценкой
2	Подготовительный этап (<i>знание</i> техники безопасности при выполнении задания по теме практики; <i>умение</i> организовать работу)	ОК 1-9	Опрос устный.	Зачет с оценкой
3	Производственный этап (Поиск информации по индивидуальным заданиям, изучение нормативно-правовых актов и локальных документов; оформление различных первичных, сводных документов, учетных регистров; сбор, обработка и анализ полученной информации)	ОК-1,2,4,6,7 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.4, 3.1-3.4, 4.1-4.4	Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации. Календарный план выполнения задания по практике	Зачет с оценкой
4	Отчетный этап (оформление отчета о прохождении практики; защита отчета)	ОК 5,8 ПК 1.1, 1.4, 2.1, 4.1	Проверка отчета. Опрос устный.	Зачет с оценкой

Перечень компетенций, подлежащих освоению студентом в процессе прохождения преддипломной практики, указан в пункте 1.5 «Рекомендации по формированию универсальных и профессиональных компетенций у студентов в период прохождения производственной практики (преддипломной)»

При оценивании сформированности компетенций по производственной практике (преддипломной) используется 100-балльная шкала.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
При защите отчета студент показал глубокие знания вопросов, представленных в задании на практику, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на все поставленные вопросы.	75-100	<i>Отлично</i>

Практикант получил положительный отзыв от руководителя практики. Отчет в полном объеме соответствует заданию на практику.		
При защите отчета студент показал знания вопросов темы, оперировал данными исследования, внес обоснованные предложения. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Практикант получил положительный отзыв от руководителя практики.	50-74	<i>Хорошо</i>
Отчет по практике имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя практики имеются существенные замечания.	25-49	<i>Удовлетворительно</i>
Отчет по практике не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает требованиям, изложенным в программе практики. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В полученной характеристике от руководителя практики имеются существенные критические замечания.	<25	<i>Неудовлетворительно</i>

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по производственной практике (преддипломной), в зависимости от индивидуального задания могут быть следующими:

1. Правовые особенности регулирования труда администратора гостиницы. (ОК 1-9)
 2. Имущественная ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
 3. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
 4. Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
 5. Трудовой договор в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9)
 6. Виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9)
 7. Требования к приему и выписке гостей(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 8. Организация работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса. (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 9. Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) (ОК 1-9)
 10. Управление персоналом в гостиничном предприятии. (ОК 1-9)
- Учредительные документы организации (свидетельство о регистрации, свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе), в которой студент проходит производственную практику (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6).
11. Штатное расписание, организационная структура управления службы приема и размещения. (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 12. Должностные инструкции работников среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 13. Заказ на размещение и обслуживание гостей(ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)

14. Регистрационная карта – анкета проживающего (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
15. Визитная карта – (карта гостя) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
16. Договор с турагентством по установленной форме (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
17. Счета за проживание(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
18. Акт выполненных работ (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
19. Карта движения номерного фонда («шахматка») (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
20. Кассовая книга – отчет о движении средств(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
21. Картотека гостей(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6).
22. Сегментация рынка гостиничных услуг (ПК 4.1).
23. Характеристики гостиничных услуг (ПК 4.1).
24. Формирование спроса и стимулирование сбыта гостиничных услуг (ПК 4.2).
25. Подбор оптимального гостиничного продукта (ПК 4.2).
26. Практические рекомендации по формированию спроса (ПК 4.2).
27. Стимулирование сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (ПК 4.2).
28. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг (ПК 4.3).
29. Выявление конкурентоспособности организации (ПК 4.3).
30. Эффективность сбытовой политики (ПК 4.3).
31. Средства распространения. Эффективность рекламы (ПК 4.3).
32. Разработка комплекса маркетинга. (ПК 4.4).
33. Комплекс маркетинга. Средства распространения (ПК 4.4).
34. Содержание рекламных материалов (ПК 4.4).
35. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. (ОК1,5, ПК 1.1)
36. Порядок предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3 ПК 3.1)
37. Ответственность за предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
38. Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия (ОК 1-9, ПК 2.1-2.3)
39. Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)
40. Управление персоналом в гостиничном предприятии. (ОК 1-9)

Автор  Биттер Н.В., доцент каф М

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« 25 » 10 2017 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой



И.Н. Сычева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета ИЭиУ

« 16 » 11 2017 г., протокол № 3

Директор ИЭиУ



И.Н. Сычева

Директор колледжа ИЭиУ



С.Г. Андреев

« 18 » 11 2017 г.

Согласовано:

Начальника отдела практик
и трудоустройства



М.Н. Нохрина

« 5 » 12 2017 г.

Приложение А
Примерный план заданий производственной практики
(преддипломной)

Наименование задания	Содержание задания
<p>1. Ознакомиться с предприятием гостиничного сервиса и деятельностью службы приема и размещения гостей. Изучение организационных документов.</p>	<p>1.1. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, ее адрес; правовой статус формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг.</p> <p>1.2. Назвать основные структурные подразделения гостиницы, их штатный состав работников.</p> <p>1.3. Нарисовать структуру предприятия и схему взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы и партнерами.</p> <p>1.4. Нарисовать структуру службы приема и размещения гостей и описать схему ее взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиницы.</p> <p>1.5. Изучить организационные документы - Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале – копии приложить к отчету;</p> <p>1.5. Пройти инструктаж по технике безопасности и данные инструктажа представить в отчете в виде выписки.</p>
<p>2. Организовать свое рабочее место как сотрудника службы приема и размещения гостей</p>	<p>2.1. Описать выполнение функциональных обязанностей среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса или приложить должностные инструкции (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу);</p> <p>2.2. Проанализировать наличие справочных и рабочих материалов с презентацией их в отчете;</p> <p>2.3. Проверить офисное оборудование – дать описание имеющегося оборудования в отчете.</p>
<p>3. Выполнить процедуры приема, регистрации и размещения VIP, индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов.</p>	<p>3.1. Применить технологии предоставления основных и дополнительных услуг проживающим гостям.</p> <p>Выполнить краткое описание особенностей регистрации VIP-гостей, индивидуальных гостей, туристских групп, иностранных туристов в конкретной гостинице с использованием документов приема, регистрации и размещения.</p> <p>Подготовить приложения документов.</p>
<p>4. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p>	<p>4.1. Показать в отчете, как предоставляется информация потребителю о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице на примере используемых в данной гостинице документов.</p> <p>Подготовить приложения документов</p>

5. Осуществить подготовку проекта договоров.	5.1. Выполнить краткое описание вариантов договоров, применяемых в данной гостинице и их оформление студентом, как самостоятельное или с помощью куратора – руководителя практики на предприятии. Подготовить приложения документов
6. Осуществить подготовку проекта договоров Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	6.1. Показать в отчете, каким образом контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями. Подготовить приложения документов.
7. Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей	7.1. Оформить документы по процессу в соответствии с требованиями гостиничного предприятия самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии. Подготовить приложения документов.
8. Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей Выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	8.1. Выполнить обязанности ночного портье. Определить алгоритм действий ночного портье. Подготовить приложения документов. 8.2. Выполнить краткое описание процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены. В отчете показать, каким образом осуществлена вами поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выезжающих). Подготовить приложения документов. 8.2. Документально подтвердить ведение учета использования номерного фонда (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 8.3. Показать в отчете ведение картотеки гостей. 8.4. Оформить финансовый отчет по смене самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии. Подготовить приложения документов
9 Управление персоналом.	Оформление и разработка кадровой документации; Выполнение планирования качественной и количественной потребности гостиницы в кадрах; Выявление источников и способов привлечения персонала: разработка критериев отбора персонала; изучение новых форм обучения персонала в гостинице; подбор методов работы с кадровым резервом гостиницы.
10. Оформить отчет	9.1. Требования к предоставлению материалов: Все материалы (описание, таблицы, схемы, презентации) следует предоставить по порядку выполнения заданий в мягком скоросшивателе с файлами. 9.2. Обязательно документальное подтверждение Ваших действий по отчету.

Приложение Б
Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики
(преддипломной)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

Колледж ИЭиУ
Кафедра «Менеджмент»

Отчет защищен с оценкой _____
Руководитель от вуза _____
(подпись)
«___» _____ 201_г.

ОТЧЕТ
о производственной (преддипломной) практике
43.02.11. __.0000

Студент группы _____ (И.О.Фамилия)

Руководитель практики _____ (И.О.Фамилия)
(должность, ученое звание)

Барнаул 201_г.

Приложение В
Задание по производственной практике (преддипломной)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

Колледж ИЭиУ
Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____ Сычева И.Н.

(подпись)

« _____ » _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

по производственной (преддипломной) практике

студенту группы _____

(ф.и.о. студента)

направление 43.02.11 «Гостиничный сервис»

База практики _____

Сроки практики с « ____ » _____ 201__ г. по « ____ » _____ 201__ г.

обобщенная формулировка задания

Приложение Г

Примерная форма отзыва руководителя о прохождении производственной практики (преддипломной)

Отзыв о прохождении производственной практики (преддипломной)

(фамилия, имя, отчество практиканта, сроки прохождения практики)

1. Выполняемая работа _____

2. Отношение к порученной работе _____

3. Оценка уровня теоретической и практической подготовки студента _____

4. Оценка коммуникативной культуры _____

5. Общая характеристика студента-практиканта _____

6. Замечания и предложения по содержанию практики _____

Рекомендуемая оценка за практику _____

Подпись руководителя _____