

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ  
программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности  
**43.02.11 Гостиничный сервис**  
очной формы обучения

Составитель:  
Преподаватель Руденко Н.Н.

Утверждено на заседании цикловой  
комиссии общих гуманитарных и  
социально-экономических дисциплин  
Протокол № 8 от 19.06.2017г.  
Председатель цикловой комиссии

  
\_\_\_\_\_ Рысич О.А.

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС специальности является составной частью образовательного процесса.

Рабочая программа преддипломной практики используется при реализации основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования.

## 1.2. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Преддипломная практика является завершающим этапом обучения и проводится после прохождения теоретического курса обучения и сдачи студентами всех экзаменов, зачетов, курсовых проектов и работ, предусмотренных учебным планом.

## 1.3. Цели и задачи производственной практики - требования к результатам прохождения практики:

Основной целью преддипломной практики является закрепление и углубление знаний, полученных в процессе обучения, и приобретения умений по всем видам профессиональной деятельности:

Адаптация и проверка теоретических знаний студентов, полученных в техникуме.

Ознакомление со своим будущим рабочим местом и квалификационными требованиями к специалисту; закрепление практических навыков и умения самостоятельно ставить и решать задачи;

Сбор, анализ сведений по выбранной теме выпускной квалификационной работы.

## 1.4. Формы отчетности студентов по преддипломной практике

- дневник,
- аттестационный лист,
- отзыв руководителя практики от предприятия,
- отчет о работе, выполненной в период практики в соответствии с тематикой заданий .

Дневник, аттестационный лист, отзыв руководителя практики от предприятия обучающийся получает у руководителя практики от техникума.

Индивидуальное задание по теме выпускной квалификационной работы обучающийся получает у руководителя выпускной квалификационной работой.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

### Виды работ

Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ

Инструктаж по технике безопасности, правилам поведения на предприятии. Правила заполнения документов по преддипломной практике.

Ознакомление с предприятием.

-Инструктаж по технике безопасности, правилам поведения на предприятии.

- Правила заполнения документов по преддипломной практике (дневник, отчет, аттестационный лист)

- Изучение организационной структуры предприятия.

Оформление заявок на бронирование.

Договоры с турфирмами.

### Работа с заявками.

- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правила бронирования. Правила аннуляции брони;
- Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет. Центральная система бронирования (присоединенная и не присоединенная);
- Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования;
- Типы бронирования;
- Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами
- Оплата бронирования.
- Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.
- Оформление бланков для бронирования
- Составление и оформление отчетов по бронированию. Оформление писем-ответов
- Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп.
- Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата.
- Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер.
- Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп.
- Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчет по кредитной карте, туристскими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.
- Регистрация гостя. Оформление документов. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя.
- Технологии работы с гостевыми жалобами
- Методы работы с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами.
- Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги.
- Отъезд и проводы гостей.
- Организация работы службы консьержей и батлеров.
- Оборудование рабочего места. Телефонный этикет.
- Побудка гостей к определенному времени.
- Закрытие финансового дня в гостинице.
- Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.
- Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.
- Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

### Формирование счета.

- Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.
- Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
- Процедура выписки гостя.
- Организация отъезда и проводов гостей.
- Организация работы службы консьержей и батлеров.
- Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя.
- Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службой приема и размещения
- Особенности ухода за стеновыми и потолочными покрытиями.
- Уход за мебельными тканями, ковровыми покрытиями.
- Отработка навыков по проведению промежуточной уборки.
- Ознакомление с правилами по технике безопасности и правилами поведения на предприятии, структурой предприятия.
- ознакомление с имеющимися документами в хозяйственной службе;
- изучение стандартов уборки номера, количества времени, затрачиваемого на уборку номера, моющих средств,
- сервировка подноса и тележки при доставке заказа, изучение посуды;
- использующейся в обслуживании номеров, уборка грязной посуды,
- отработка навыков подачи блюд и напитков
- Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.

- Отработка навыков по проведению экспресс-уборки.
  - Отработка навыков по проведению генеральной уборки.
  - Обслуживание завтраков.
  - Отработка навыков составления карт заказов на завтрак, прием заказов.
  - Требования техники безопасности.
  - Изучение и применение основ маркетинга в гостиничном сервисе
  - Разработать материалы и провести маркетинговые исследования в гостинице, отеле
- методом: опроса, анкетирования, интервьюирования т др.
- Провести анализ и оценку:
    - сервисной деятельности в гостинице, отеле, в том числе в отношении ресторанного сервиса и выработать собственные предложения по совершенствованию данного направления.
    - применения закон энергетической эффективности и достижение повышения эмоционального состояния посетителей
    - Проведение маркетингового исследования в гостинице, отеле
    - Рассмотрение основных компонентов сервисной деятельности в гостинице, отеле.
    - Принятие и оформление необходимых документов
    - Особенности работы различных служб гостиницы
    - Виды дополнительных услуг предлагаемых в гостинице
    - Работа с документами во время заселения и выписки гостя
    - Ознакомление с должностными инструкциями, правилами безопасности, санитарно-гигиеническими требованиями
    - Понятие конфликта, их виды, пути разрешения конфликтов
    - Претензии гостей, правила рассмотрения, реагирования на них
    - Правила этики и этикета в работе администратора
    - Контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.
    - Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих
    - Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
    - Выполнение индивидуального задания по выпускной квалификационной работе
    - Сбор необходимой документации, информации, наглядного материала для написания выпускной квалификационной работы, анализ полученных данных и материалов.
    - Выполнение индивидуального задания по выпускной квалификационной работе
    - Сдача документации по преддипломной практике.
    - Сдача дневников, отчетов, аттестационных листов, отзывов.

### **3.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики осуществляется руководителем производственной (преддипломной) практики, руководителем ВКР, руководителем практики от предприятия.

Формой отчетности обучающихся по производственной (преддипломной) практике является:

- дневник по производственной (преддипломной) практике (заверенный подписью и печатью, заполняется в соответствии с видами работ в аттестационном листе, выставляются оценки руководителем практики от предприятия по пятибальной шкале за каждый день практики);
- аттестационный лист (заверенный подписью и печатью организации; в графу «качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации» руководитель практики от предприятия вписывает «соответствует», «соответствует не в полном объеме», «не соответствует»)
- письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессиональных модулей (сдается на бумажном и электронном носителе);

- отзыв руководителя практики от предприятия.

Обучающийся в последний день практики сдает руководителю практики от техникума папку, содержащую документы в следующем порядке:

- титульный лист;
- копию договора о прохождении преддипломной практики;
- дневник;
- аттестационный лист;
- отзыв руководителя от предприятия;
- письменный (и в электронном виде) отчет о прохождении преддипломной практики.

По результатам защиты отчетов обучающимся выставляется дифференцированный зачет по производственной (преддипломной) практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- СОДЕРЖАНИЕ;
- практическая часть;
- ПРИЛОЖЕНИЯ

Отчет по практике должен быть напечатан на компьютере на одной стороне листа бумаги формата А4, шрифтом Times New Roman, 14пт, с полуторным интервалом. Все листы должны быть вставлены в отдельные файлы в папке. Текст отчета печатается с соблюдением следующих размеров полей: левое -30мм, правое -10мм, верхнее-20мм, нижнее -20мм.

Все страницы отчета, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков, повторений, литературных добавлений. Первой страницей считается титульный лист (Приложение), на ней цифра «1» не ставится; вторая страница – СОДЕРЖАНИЕ – на ней цифра «2» не ставится и т.д. Нумерация страниц начинается с «практической части» - которая является страницей «3».

Порядковый номер помещается в середине нижнего поля.

Основной текст работы делится на главы и параграфы. Главы нумеруются арабскими цифрами в пределах всей работы и начинаются с новой страницы. Название главы пишется симметрично тексту прописными буквами (ЗАГЛАВНЫМИ).

Параграфы нумеруются арабскими цифрами, где первая цифра показывает к какой главе относится этот параграф, вторая - непосредственно номер этого параграфа (например, 2.3 - обозначается третий параграф второй главы). Названия параграфов в тексте пишут с абзаца, отступив от начала текста 5 букв.

Выделять жирным шрифтом, подчеркивать слова в заголовках глав и параграфов и переносить слова не допускается.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. В конце заголовка точку не ставят.

Между заголовком раздела (главы) и названием параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке.

Между заголовком параграфа и текстом такой пропуск не делается.

Между заголовком параграфа и последней строкой текста предыдущего параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке.

Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных страницах, необходимо включать в сквозную нумерацию страниц. Весь графический материал (фотографии, графики, схемы, чертежи и прочее), включенные в текст, обозначается единым наименованием «рис.» (рисунок), помещается под рисунком в центре и имеет название в обязательном порядке. В отчете проставляется порядковая общая нумерация всего иллюстративного материала.

Таблицы, рисунки, фотографии, чертежи, схемы, графики, как в тексте, так и в приложении, должны быть выполнены на стандартных листах размером 210 x 297 мм. Подписи и пояснения к ним должны находиться на лицевой стороне.

Практическая часть включает в себя:

Полное наименование предприятия, адрес, направление деятельности, перечень предоставляемых услуг.

Организационная структура предприятия (количество подразделений, количество сотрудников, график выхода на работу).

Отчет по каждому виду работ.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### Основные источники

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>.

Университетская библиотека

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: Секвойя, 2016. - 74 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. Университетская библиотека

##### Дополнительные источники

1. Тимирясова, Л.Б. Русско-английский разговорник отельеров: словарь / Л.Б. Тимирясова; Научно-образовательный кластер в сфере торговли, индустрии гостеприимства, сервиса и услуг Республики Татарстан, Институт экономики и др. - Казань: Познание, 2012. - 52 с.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257748>. Университетская библиотека

2. Тимирясова, Л.Б. Русско-английский разговорник отельеров: словарь / Л.Б. Тимирясова; Научно-образовательный кластер в сфере торговли, индустрии гостеприимства, сервиса и услуг Республики Татарстан, Институт экономики и др. - Казань: Познание, 2012. - 52 с.; [Электронный ресурс]. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257748>. Университетская библиотека

##### Периодические издания:

1. Журнал «Гостиничное дело»
2. Журнал «Туризм и гостиничные услуги: бухгалтерский учёт и налогообложение»
3. Журнал «Бухгалтерский учёт и налоги в государственных и муниципальных учреждениях: автономных. бюджетных. казённых»