МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Мурманский арктический университет» в г. Кировске Мурманской области (филиал МАУ в г. Кировске)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FFC7361DCCAEC5E9C79399771994C05D
Владелец: Разумовская Анна Александровна
Действителен: с 29.10.2025 до 22.01.2027

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

очная форма обучения

Составитель:
Преподаватель Хворостова А.К.

Утверждено на заседании цикловой комиссии наименование
Протокол №11 от «30» мая 2025г.
Председатель цикловой комиссии

_____ Хворостова А.К.

Кировск

2025

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство для очной и заочной форм обучения. Рабочая программа учебной 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 филиала. Индивидуальное задание по теме выпускной квалификационной работы обучающийся получает у руководителя выпускной квалификационной работой.

2.СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственных работ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
1	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	1.1 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг 1.2 Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету)

		на русском и иностранном языке; 1.3 Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 1.4 Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ
2	Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	2.1 Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 2.2 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
3	Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	3.1 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами
4	Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	4.1 Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги
ПМ 02 В Предоставление гостиничных услуг		
1	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	1.1 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду,

		состоянию номеров, начислениям Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 1.2 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита 1.3 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей, проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
2	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	2.1 Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей.

		Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 2.2 Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
3	Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	3.1 Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 3.2 Прием заявки на резервирование номеров (по

		телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 3.3 Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
ПМ.03 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих		
1	Ознакомление с предприятием Вводный инструктаж Оформление необходимой	Ознакомиться с предприятием, с правилами

	документации в рамках прохождения производственной практики Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу	внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции горничной
2	Уборка жилых, внутренних помещений и мест общего пользования помещений (номеров) гостиничного предприятия/туркомплекса	Проанализировать и спланировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы. Составление алгоритм проведениям различных видов уборочных работ осуществлять уборку внутренних помещений и мест общего пользования. Технологию выполнения уборочных работ с учетом требований санэпидстанций к уровню санитарного состояния помещений гостиницы
3	Уборка санитарных узлов и ванн общего пользования в гостиничном предприятии/туркомплексе Ежедневная текущая уборка. Промежуточная (периодическая) уборка	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы. Оформление алгоритма проведения уборочных работ, согласно регламентам, установленным на объекте практики осуществлять ежедневную текущую уборку; промежуточную (периодическую) уборки. Технологию выполнения уборочных работ с учетом требований санэпидстанции к уровню санитарного состояния помещений гостиницы
4	Уборка номеров после выезда проживающих в гостиничном предприятии/туркомплексе. Осуществление генеральной уборки в гостиничном номере. Особенности этапов и продолжительности этапов проведения уборки	Осуществлять уборку номеров после выезда гостя. Технологию выполнения уборочных работ с учетом требований санэпидстанций к уровню санитарного состояния помещений гостиницы осуществлять генеральную уборку. Технологию выполнения уборочных работ с учетом

		требований санэпидстанций к уровню санитарного состояния помещений гостиницы
5	Осуществление уборки после проведения ремонтных работ в гостиничном номере. Особенности этапов и продолжительности этапов проведения уборки.	Осуществлять уборку номеров после ремонта. Технологию выполнения уборочных работ с учетом требований санэпидстанций к уровню санитарного состояния помещений гостиницы
6	Приёмка номера при выезде гостя. Ведение нормативной документации при работе поэтажного обслуживающего персонала.	Осуществлять процесс приемки номера после выезда гостя. Контроль сохранность имущества гостиничного предприятия. Роль обслуживающего персонала при осуществлении приемки номера. Ответственность и обязанности обслуживающего персонала. Особенности оформления журнала забытых вещей. Сроки хранения забытых вещей в гостиничном предприятии/туркомплексе осуществлять ведение нормативной документации. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги
7	Тематическое оформление номера. Особенности обслуживания различных потребителей гостиничных услуг.	Осуществлять тематическое оформление номера с учетом запроса клиента. Пополнение элементов индивидуального пользования в гостиничном номере. Особенности предоставления индивидуальных услуг для различных потребителей гостиничных услуг
8	Техническое оборудование, используемое при уборке	Осуществлять работу с применением технического оборудования, используемое при выполнении уборочных работ.
		Всего 144 часов

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 х 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

3.2.1. Основные печатные издания

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: Текст: учеб, пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 224 с. - ISBN 978-5-7695-8945-4. - Текст: непосредственный

2. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебник / Т. А. Гончарова. - 9-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 141с.

3. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж DTeKCTD: учеб, пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. 240 с. 240 с. - ISBN 978-5 4468-0323-1. - Текст: непосредственный

4. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма, размещения и выписки гостей 1Текст 1: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 304с. - ISBN 978-5-7695 4445-3. - Текст: непосредственный

5.Павлова Н.В. Администратор гостиницы Текст: учеб, пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 80 с. - ISBN 978-5-7695-9556-1 - Текст: непосредственный 6 Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ТекстО учеб, пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова— М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 320с. - ISBN 978-5-7695-8443-5 - Текст: непосредственный

3.2.2. Основные электронные издания

1. О порядке выезда из Российской Федерации и вьезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2020 N 1085 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].- http://proliotel.ru- (дата обращения 15.05.2021)

3.2.3. Дополнительные источники

1. Романова В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Текст: учеб, пособие/ В.А. Романова, [и др.]—Изд.2- е. -Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2019 - 221с.: ил. - («Туризм и сервис»).

2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы Текст: учебное пособие. -М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРАМ, 2019. - 256 с.: ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-7695-9556-1. - Текст: непосредственный

3. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов Текст: учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 352 с.: ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5 7695-3454-5 - Текст: непосредственный

3.2.4 Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».