**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа преддипломной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по специальности

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | преподаватель, методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **7** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **15** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **18** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Преддипломная практика относится к профессиональному учебному циклу.. Осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, и представляет собой виды учебных занятий непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цели преддипломной практики:** комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, с учетом особенностей организации образовательного процесса

**Задачи практики**

- совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;

- формирование профессиональных компетенций через применение теоретических знаний;

- приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере гостиничных услуг;

- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и преддипломная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, ПК соответствующие видам профессиональной деятельности:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| **ВД 1** | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| **ВД 2.1** | Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| **ВД 2.2** | Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 3** | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| ВД 4 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж |
| ПК 4. 1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение преддипломной практики**

Преддипломная практика – 144 часа.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по преддипломной практике – дифференцированный зачет,

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | | | |  |
| 1 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.  Планирование деятельности службы приема и размещения | **Ознакомление с предприятием**  Ознакомление с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Анализ должностных инструкции работников службы приема и размещения. Анализ и планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы | **6** | **3** |
| 2 | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.  Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке | **Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.**  Разработка и проведение вводного и текущего инструктажей подчиненных, в т.ч. на английском языке. | **6** | **3** |
| 3 | Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | **Анализ стандартов качества обслуживания по приёму и выписке гостей.**  Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения | **6** | **3** |
| 4 | Координация деятельности подчиненных | **Координация деятельности подчиненных:**  - приём и регистрация гостей;  - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  - оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги;  - организация отъезда и проводов гостей;  - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой).  - выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.  - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке;  заказывать дополнительные услуги, (WS);  предоставлять туристическую информацию для гостей (WS)  эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);  передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);  сохранять конфиденциальность гостя (WS);  демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);  запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);  вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS) | **6** | **3** |
| 5 | Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.  Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.  Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | **Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены;**  контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;  анализ результатов деятельности. Контроль за соблюдением сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.  Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы | **6** | **3** |
| 6 | Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения | **Осуществление взаимодействий и координации деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.**  Информирование работников о методах урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке. | **6** | **3** |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | | | |  |
| 7 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. | **Ознакомление с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями.** Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения | **6** | **3** |
| 8 | Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | **Осуществление планирования потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;**  анализ результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;  определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами;  планирование потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания | **6** | **3** |
| 9 | Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Организация и контроль процессов 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**  осуществление расчета с посетителями | **6** | **3** |
| 10 | Координация деятельности работников службы питания | **Выполнение регламентов службы питания;**  формирование фонда нормативных и технических документов службы питания на современном уровне;  использование информационных технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке | **6** | **3** |
| 11 | Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;  оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса | **Контроль за деятельностью сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке;**  разработка, корректировка и контроль стандартов обслуживания и продаж;  разработка и внедрение критериев оценки качества обслуживания;  эффективность решения вопросов, возникших в незапланированной ситуации | **6** | **3** |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | | |  |
| 12 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. | **Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями.** Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Анализ должностных инструкции работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  Осуществление планирования деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | **6** | **3** |
| 13 | Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | **Осуществление планирования деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**  Оценивание и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;  определение численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами | **6** | **3** |
| 14 | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | **Организация процесса обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы.**  Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности | **6** | **3** |
| 15 | Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке | **Выполнение регламента службы обслуживания и эксплуатации;**  Организация и подготовка к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;  рассчитывать норму расхода моющих средств;  организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;  контроль учета банного, постельного и ресторанного белья;  составление бланков заказов на услуги прачечной-химчистки;  организация приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;  прием и оформление заказов на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;  осуществление общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;  проводение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационные ведомости;  составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;  организация работы с ключами от гостиничных номеров;  организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;  оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;  предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;  осуществление координации деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке | **6** | **3** |
| 16 | Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;  проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | **Осуществление взаимодействия и координации деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;** | **6** | **3** |
| 17 | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.  Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Выявление показателей качества обслуживания | **Разработка и проведение вводного и текущего инструктажей подчиненных.**  Контроль за соблюдением сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживание гостей в процессе проживания;  контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  контроль процесса обслуживания гостей;  анализ результатов деятельности. Выбор и определение показателей качества обслуживания;  разработка предложениий по повышению качества обслуживания | **6** | **3** |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** | | | |  |
| 18 | Ознакомление с предприятием  Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.  Планирование деятельности службы бронирования и продаж; оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | **Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями.** Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.  Анализ должностных инструкции работников службы приема и размещения.  Осуществление планирования деятельности службы бронирования и продаж;  оценивание и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;  определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта | **6** | **3** |
| 19 | Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.  Координация деятельности подчиненных | **Организация процесса работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов.** Оформление и составление различных видов заявок и бланков;  осуществление гарантированного бронирования различными методами;  аннулирование бронирования;  владение технологией ведения телефонных переговоров;  консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;  использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг;  выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению;  планирование и прогнозирование продаж. | **6** | **3** |
| 20 | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.  Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | **Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта;**  выявление конкурентоспособности гостиничного продукта.  Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечение их лояльности | **6** | **3** |
| 21 | Координация деятельности подчиненных | **Выполнение регламента службы бронирования и продаж**  формирование фонда нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;  организация подготовки к работе необходимых ресурсов: клиентских баз, баз партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования;  ведение телефонных и личных переговоров с клиентами, электронной переписки, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике;  проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж | **6** | **3** |
| 22 | Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | **Взаимодействие и координация деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.** Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных | **6** | **3** |
| 23 | Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж. Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж | **Контроль за выполнением сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж**  Контроль за соблюдением сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж;  Анализ результатов деятельности  Разработка практических рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выбор и определение показателей качества работы службы бронирования и продаж,  Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;  Разработка и представление предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта | **6** | **3** |
| 24 |  | Дифференцированный зачет | **6** | **3** |
| **ВСЕГО:** | |  | **144** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1. Для реализации программы практики должны быть предусмотрены** следующие специальные помещения:

учебный кабинет

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

* - стойка ресепшн;
* - посадочные места по количеству обучающихся;
* - рабочее место преподавателя;
* - экран, проектор, магнитная доска;
* - дидактические пособия;
* - программное обеспечение;
* - видеофильмы по различным темам.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

* - видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
* - компьютеры по количеству посадочных мест;
* - профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы,

рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304с.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

**Нормативно-правовые документы**

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010
2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
8. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
9. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
10. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
13. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
14. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

**3.3 Организация образовательного процесса**

Преддипломной практике предшествовало освоение каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, и представляет собой виды учебных занятий непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Преддипломная практика относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1. 1.  Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 1.2.  Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 1.3.  Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 2.1.  Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | - Оценка правильности расчетов потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.  - Оценка выполнения норм и правил международного сервиса.  -Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service).  - Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием | Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике.  Экспертная оценка выполнения индивидуального задания |
| ПК 2.2.  Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | - Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах  - Оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд  - Оценка качества правил сервировки столов, приемов и подачи блюд и напитков  - Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание  - Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service).  - Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике.  Экспертная оценка выполнения индивидуального задания  задания |
| ПК 2.3.  Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | - Оценка качества предоставления услуги питания в номерах  - Оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах  - Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя  - Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.  Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.  Экспертная оценка выполнения индивидуального задания |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;  – правильность выбора, оформления бланков;  правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;  правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;  правильность составления графика выхода на работу;  адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;  правильность составления должностной инструкции;  адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;  адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;  правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;  адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;  точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;  адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;  соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;  адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 | Знания интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  Оформление бронирования с использованием телефона  Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора - Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  Оформление индивидуального бронирования  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Создание отчетов по бронированию  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |

**4.1 критерии выставления зачета/комплексного диффиринцированного зачета по преддипломной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.

**ОГБПОУ «СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*ФИО обучающегося*

обучающий(ая)ся на **4** курсе по специальности

***43.02.14 Гостиничное дело***

успешно прошел(ла) **ПРЕДДИПЛОМНУЮ ПРАКТИКУ**

*наименование практики*

в объеме 144 час. с « » \_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г.

в организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*юридический адрес организации*

**Виды и качества выполнения работ**

|  |  |
| --- | --- |
| *Виды и объем работ, выполненных обучающим(ей)ся во время практики* | *Качества выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика* |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | |
| Ознакомление с предприятием. Планирование деятельности службы приема и размещения |  |
| Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке |  |
| Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных |  |
| Координация деятельности подчиненных |  |
| Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. |  |
| Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения |  |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | |
| Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале |  |
| Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |  |
| Координация деятельности работников службы питания |  |
| Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса |  |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | |
| Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |  |
| Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности |  |
| Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке |  |
| Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных |  |
| Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных. Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Выявление показателей качества обслуживания |  |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** | |
| Планирование деятельности службы бронирования и продаж; оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |  |
| Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Координация деятельности подчиненных |  |
| Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности |  |
| Координация деятельности подчиненных |  |
| Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных |  |
| Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж. Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж |  |

Оценка по практике \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г.

Подпись руководителя практики от колледжа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Подпись ответственного лица организации

(базы практики) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

МП