

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ДОРЖИ БАНЗАРОВА»

Колледж БГУ
(Наименование факультета/института/колледжа)
Кафедра туризма и сервиса
(Наименование кафедры)

«УТВЕРЖДЕНА»
Решением Совета колледжа
«17» Сентября 2021 г. протокол № 1

Рабочая программа практики
Производственная практика

преддипломная

Направление подготовки / специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация
Специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Улан-Удэ
2021

Цели практики - производственная практика (преддипломная) это сбор, систематизация и обобщения материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы, углубления общих, профессиональных компетенций, личностных результатов, приобщения студентов к социальной среде организации и приобретения социально-личностных компетенций, необходимых для работы в профессиональной сфере деятельности.

Задачи производственной практики (преддипломной):

- углубление и расширение теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- углубление общих и профессиональных компетенций, а также приобретения необходимых умений и опыта практической работы по специальности профессиональной подготовки;
- развитие умений организовывать собственную деятельность, воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности и умения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе профессиональной деятельности;
- сбор, систематизация и обобщение материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы.

Вид практики и способ проведения практики Вид практики: производственная. Практика имеет непрерывную форму, стационарный способ.

Тип практики. Преддипломная

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики обучающийся должен:

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические навыки:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические умения:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;
- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения
- с использованием специализированных программных комплексов,
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Место практики в структуре образовательной программы

Практическая подготовка в форме преддипломной практики направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы, сдачи демонстрационного экзамена в организациях различных организационно-правовых форм.

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы на основе ФГОС по данному направлению подготовки:

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

- ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
- 3.4.2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
- ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- 3.4.3. Организация и контроль текущей деятельности работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- 3.4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Место прохождения практики Место проведения: на базе средств размещения города Улан-Удэ, районов РБ, на основании договоров о практической подготовке и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету.

Объем и содержание практики 8 семестр

8 семестр

Общая трудоемкость практики составляет 4 зачетных единиц 144 академических часа (4 недели)

№ п/п	Название разделов (этапов) практики	Практическая работа (количество часов)	Самостоятельная работа (количество часов)
1	Подготовительный этап: Инструктаж по технике безопасности; Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики; Составление плана прохождения практики.	18	-
2	Проектный этап. Раздел 1. Сбор материала для практической части. Участие в организации и контроле текущей деятельности	40	-

	сотрудников службы приема и размещения, службы питания, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы бронирования и продаж		
	Основной этап. Раздел 2. Разработка практической части Сбор информации, участие в организации и работе служб гостиницы в соответствии с индивидуальным заданием обучающегося	78	
3	Заключительный этап Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов преддипломной практики Сбор необходимого материала для выполнения отчета в соответствии с полученными студентами заданиями на практику. Демонстрация выполнения заданий	8	-

Разделы (этапы) практики

Этап 1. Подготовительный этап: инструктаж по технике безопасности; Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики; Составление плана прохождения практики

Семестр 8

18(0) ч. Ознакомление с организационной структурой и содержанием деятельности объекта практики. Сбор, обобщение и систематизация основных показателей, необходимых для выполнения индивидуального задания.

Этап 2. Экспериментальный этап: обработка и анализ полученной информации.

Семестр 8

118(0) ч. Комплексное изучение и анализ научно-исследовательских методов, информационно-методического обеспечения в организации в соответствии с индивидуальным заданием и выполнение индивидуального задания.

Заключительный этап

Семестр 8

8(0) ч. Подготовка проекта отчета. Оформление отчета по практике, подготовка к его защите

БРС

Семестр	Контрольные точки	Баллы
4	Текущий контроль в разделе «Этап 1. Подготовительный этап»	
	Составление плана прохождения практики	10
4	Текущий контроль в разделе «Этап 2. Экспериментальный этап»	
	Обработка полученной информации	30
	Анализ полученной информации	20
4	Заключительный этап	

	Подготовка проекта отчета	10
	Защита отчета	20
		Итого за практику: 100

Формы отчетности по итогам практики

Формами отчетности по итогам прохождения данной практики являются: дневник практики, отчет о прохождении практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики.

Отчет должен показать уровень сформированности компетенций обучающегося, его способность практически оценивать эффективность работы, как в целом, так и по профильным направлениям в конкретной организации и состоять из:

1. Введение (цель, место, дата начала и продолжительность практики, краткий перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики);

2. Содержательная часть:

- Организационно-правовая характеристика предприятия (базы практики) содержит: правовые аспекты функционирования предприятия (полное наименование, место положения, почтовый адрес, нормативно-правовые акты регламентирующие деятельность); организационно-правовую форму (особенности, преимущества и недостатки); цели функционирования предприятия, характеристику организационной структуры, производственной структуры, должностных инструкций и техники безопасности)

- Производственная характеристика предприятия содержит: характеристику внешней и внутренней среды организации, анализ деятельности организации и основных экономических показателей, тенденций развития предприятия, разработка предложений по совершенствованию деятельности организации, разработка проектов, управленческих решений.

3. Заключение (описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию организации работы предприятия; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики).

Отчет следует оформлять с соблюдением следующих требований:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- обязательно должно быть «Содержание» с указанием разделов и подразделов, а также страниц, с которых они начинаются;
- сплошная нумерация страниц, таблиц и приложений.

К отчету прилагается отзыв-характеристика на обучающегося, написанная руководителем практики или консультантом от предприятия, за их подписью и печатью.

В приложениях к отчету размещаются статистические, справочные и другие данные, относящиеся к изучаемой проблеме.

Приведенная структура отчета носит ориентировочный характер и может видоизменяться по согласованию с руководителем практики.

Требования к оформлению отчета.

Отчет по практике выполняется на листах формата А4 на одной стороне листа, обязательно в компьютерном наборе. Размеры полей страницы: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Текст отчета должен быть выполнен аккуратно, без подчисток и помарок, литературным языком, с использованием общепринятой профессиональной терминологии.

При изложении обязательных требований в тексте отчета должны применяться слова «следует», «должен», «необходимо» и т.п. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста, например, «указывают», «применяют» и т.д.

В тексте работы не допускается:

- применять обороты разговорной речи,
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы);
- применять сокращения слов, кроме общепринятых.

Также при оформлении текста не разрешается использовать жирный шрифт, курсив (кроме формул и приложений) и подчеркивание заголовков или отдельных частей текста.

Текст работы должен быть отпечатан через полтора межстрочных интервала, 14 шрифтом Times New Roman, абзац – 25 мм.

Нумерация страниц в тексте и приложений должна быть сквозной. При этом первой страницей является титульный лист. Однако, номер страницы на нем не проставляется.

Подразделы и пункты имеют сквозную нумерацию внутри раздела.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, который подписывается руководителем от организации-базы практики и заверяется печатью организации-базы практики.

Все перечисленные материалы должны быть надлежащим образом оформлены:

- дневник прохождения практики сдается в отдельном файле.

Дневник практики, является основным документом, подтверждающим прохождение обучающимся практики, в котором отражается вся его текущая работа в ходе практики:

- календарный план выполнения обучающимся программы практики с отметками о его выполнении. План составляется совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия;

- индивидуальные задания, выданные обучающемуся, и их выполнение;

- оценка работы и характеристика обучающегося за период практики со стороны руководителей практики от предприятия и кафедры.

Непредставление обучающимися отчетов в установленные сроки следует рассматривать как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана. К таким обучающимся могут быть применены меры взыскания - не допуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты отчета и т.д.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся на практике. По данной практике разработан фонд оценочных средств, содержащий перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

а) Основная

1. [Управление качеством гостиничных услуг](#): Учебник и практикум для вузов/Ефремова М. В.. —Москва: Юрайт, 2022. —350 с.
2. [Организация гостиничного дела](#): Учебник и практикум для вузов/Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —449 с.[удалить](#)
3. [Гостиничная индустрия](#): Учебник Для СПО/Тимохина Т. Л.. —Москва: Юрайт, 2022. —300 с.
4. [Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов](#): Учебное пособие для вузов/Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р.. —Москва: Юрайт, 2022. —98 с.
5. [Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля](#): Учебник и практикум Для СПО/Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. —Москва: Юрайт, 2022. —451 с.
6. [Управление качеством гостиничного предприятия](#): Учебник для вузов/Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —502 с.

7. [Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов](#): Учебник Для СПО/Николенко П. Г., Шамин Е. А., Фролова А. Е.. —Москва: Юрайт, 2022. —751 с.
8. [Управление персоналом гостиничных предприятий](#): Учебник Для СПО/Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; под ред. Чуваткина П.П.. —Москва: Юрайт, 2022. —280 с.удалить
9. [Основы маркетинга гостиничных услуг](#): Учебник Для СПО/Скобкин С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —197 с.
10. [Технологии гостиничной деятельности: теория и практика](#): Учебник для вузов/Тимохина Т. Л.. —Москва: Юрайт, 2022. —300 с.удалить
11. [Организация гостиничного дела](#): Учебник для вузов/Тимохина Т. Л.. —Москва: Юрайт, 2022. —297 с.
12. [Проектирование гостиничной деятельности](#): Учебник и практикум Для СПО/Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. —Москва: Юрайт, 2022. —413 с.
13. [Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах](#): Учебное пособие Для СПО/Фаустова Н. В.. —Москва: Юрайт, 2022. —188 с

Б) дополнительная

14. [Гостиничный сервис](#): Учебник Для СПО/Тимохина Т. Л.. —Москва: Юрайт, 2022. —297 с.
15. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студентов средних учебных заведений, обучающихся по специальности "Гостиничный сервис"/М. А. Ёхина. —Москва: Академия, 2016. —235, [1] с.
16. [Организация обслуживания в гостиницах](#): учебник [для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО по специальности «Гостиничный сервис»]/М. А. Ехина. —Москва: Академия, 2015. —240 с.
17. [Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса](#): учебное пособие [для студентов бакалавриата, магистратуры, аспирантов, преподавателей вузов]/Д. П. Стригунова. —Москва: КноРус, 2015. —227 с.
18. [Администратор гостиницы](#): учебное пособие [для студ. учреждений ср. проф. образования]/Н. В. Павлова. —Москва: Академия, 2014. —80 с. с.

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Microsoft Office (Acess, Excel, Power Point, Word и т.д.) Skype

Личный кабинет преподавателя или студента БГУ <http://my.bsu.ru/>

Федеральное интернет-тестирование: проекты «Интернет-тренажеры в сфере профессионального образования» и «Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования»

Электронные библиотечные системы: Руконт, издательство «Лань», Консультант студента

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики__

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно- производственных работ.

Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Учебно-научные подразделения ФГБОУ ВО «БГУ» должны обеспечить рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

Для проведения практики ФГБОУ ВО «БГУ» предоставляет все необходимое материально-техническое обеспечение.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО / ФГОС СПО.

Автор (ы) Старкова И.И., Мантатова А.В.

Рабочая программа практики обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 31 августа 2021 года, протокол № 1.