

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.08.2016 19:46:44

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffa10ee57e73fa19

**Министерство образования и науки Российской Федерации**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Курский государственный университет»**

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**



Курск 2016

## Пояснительная записка

Рабочая программа преддипломной практики разработана в соответствии с действующим Федеральным государственным образовательным стандартом в части государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа преддипломной практики направлена на углубление обучающимися первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в индустрии гостеприимства, на подготовку к написанию выпускной квалификационной работы.

Программа рассмотрена, согласована и утверждена согласно установленного порядка.

В соответствии с требованиями ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис бюджет времени на преддипломную практику составляет 4 недели.

В результате прохождения преддипломной практики осуществляется комплексная проверка освоения обучающимися профессиональных и общих компетенций:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

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

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## **Цель практики**

Преддипломная практика предусматривает следующие цели:

- подготовку обучающихся к решению конкретных задач специалиста гостиничного сервиса;
- подготовка к написанию выпускной квалификационной работы.

Наиболее общими задачами обучающихся при прохождении преддипломной практики являются:

- выполнение функций специалиста;
- изучение структуры предприятия гостиничного сервиса, организации и технологии работ;
- изучение основных функций управленческих подразделений;
- анализ качества услуг гостиниц;
- анализ контроля и организация въезда и выезда гостей;
- изучение организации ночного аудита;
- изучение организации обслуживания гостей в процессе проживания;
- исследование внешней среды предприятия гостиничного сервиса;
- выполнение заданий по теме ВКР.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ**

Организация и учебно-методическое руководство преддипломной практикой обучающихся осуществляется начальником отдела производственного обучения, председателем ПЦК технологии и сервиса. Ими осуществляется подготовка объектов практики, ведутся переговоры с руководителями организаций, распределяются обучающиеся по объектам практики, готовится приказ о практике, закрепляются руководители практики, организуется рецензирование и защита отчетов по практике.

Ответственность за организацию практики на предприятии возлагается на специалистов, назначенных руководством предприятия.

Непосредственное руководство работой обучающихся осуществляет руководитель практики от предприятия. Он обеспечивает условия для выполнения обучающимися программы и заданий по теме ВКР, консультирует по вопросам составления отчета, и оценивает его в качестве специалиста.

### **Руководитель практики от образовательной организации**

Руководитель ВКР является руководителем преддипломной практики и основным консультантом дипломника; назначается на весь период прохождения практики и дипломного проектирования. Руководитель преддипломной практики:

- организует разработку и согласование программы практики с предприятием - базой практики;
- вместе с руководителем практики от предприятия распределяет обучающихся на рабочие места;
- выдает направление на практику и график отработки программы практики с заданиями по теме ВКР;
- проводит индивидуальные консультации и оказывает научно-методическую помощь обучающимся;
- осуществляет контроль за процессом прохождения практики;
- проверяет и оценивает отчет по практике и выполнение заданий по ВКР на основе критериев оценки;

- участвует в работе комиссии по защите отчетов по практике.

### **Руководитель практики от предприятия**

- предоставляет обучающимся рабочие места, обеспечивающие эффективное выполнение всех требований программы практики и индивидуальных заданий;
- предоставляет обучающимся возможность пользоваться имеющейся литературой, нормативной и другой документацией, создает условия для освоения обучающимися новой техники, передовой технологии, современных методик и производственных приемов и методов труда;
- контролирует соблюдение обучающимися правил внутреннего трудового распорядка на предприятии и сообщает обо всех случаях его нарушения;
- пишет отзыв о практике.

### **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ**

#### **При прохождении практики обучающиеся имеют право:**

- получать необходимую информацию для выполнения заданий на практику, а также для выполнения заданий по ВКР;
- получать компетентную консультацию специалистов гостиничного предприятия по вопросам, предусмотренным программой практики;
- с разрешения руководителя практики от предприятия и руководителя подразделения пользоваться мультимедийной техникой для обработки информации, связанной с выполнением заданий по практике и заданий по теме ВКР.

#### **В период подготовки и прохождения практики обучающиеся обязаны:**

- получить задание на преддипломную практику по теме ВКР;
- полностью и самостоятельно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- осуществить сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной информации и иллюстративных материалов по теме ВКР;

- обеспечить необходимое качество работы и нести равную со штатными работниками ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- подчиняться действующим в гостиничном предприятии правилам внутреннего трудового распорядка;
- представить в установленные сроки руководителю практики отчет о выполнении программы практики и заданий по теме ВКР;
- защитить отчет.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Прохождение преддипломной практики оценивается по пятибалльной системе на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Положительная оценка выставляется при условии прохождения практики и предоставления отчетной документации в установленном программой практики порядке и в установленные графиком учебного процесса сроки.

Оценка	Критерии /показатели
«отлично»	<p>Содержание отчета о практике полностью соответствует предложенной структуре; раскрыты все вопросы первого раздела.</p> <p>Задания по теме ВКР выполнены на «отлично».</p> <p>Прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «отлично».</p> <p>Оформление отчетной документации полностью соответствует предъявляемым требованиям; тексты не имеют стилистических и грамматических ошибок и заверены необходимыми подписями и печатями; отчет о практике оформлен в печатной форме.</p> <p>На протяжении всего периода практики студент взаимодействовал с научным руководителем и сдал ему всю необходимую отчетную документацию в установленные сроки.</p>
«хорошо»	<p>Имеются в наличии, но с незначительными отклонениями, все необходимые для получения оценки «отлично», показатели.</p> <p style="text-align: center;"><b>Возможные несоответствия:</b></p> <p>- имеются незначительные замечания к оформле-</p>

	<p>нию отчетной документации, к процессу взаимодействия с научным руководителем;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- задания по теме ВКР и/или прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «хорошо».</li> </ul>
«удовлетворительно»	<p>Имеются в наличии, но со значительными (существенными) отклонениями все необходимые для получения оценки «отлично» показатели.</p> <p><b>Возможные несоответствия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не проанализирована часть вопросов первого раздела отчета и/или они описаны поверхностно;</li> <li>- имеются замечания по оформлению отчета и (или) отсутствует часть подписей и/или печатей гостиничного предприятия;</li> <li>- задания по теме ВКР и/или прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «удовлетворительно»;</li> </ul>
«неудовлетворительно»	<p>Имеется одно из нижеперечисленных несоответствий.</p> <p><b>Несоответствия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продолжительность практики и/или сроки предоставления отчетной документации не соответствуют установленным требованиям.</li> <li>- прохождение практики оценено руководителем практики от предприятия на «неудовлетворительно».</li> <li>- задания по теме ВКР оценены на «неудовлетворительно».</li> </ul>

## ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ

Написание отчёта должно осуществляться обучающимися в течение всего периода прохождения практики. Отчёт необходимо сдать на проверку руководителю практики.

Объём отчёта должен быть не менее 35-40 страниц текста компьютерной вёрстки. Его оформление начинается с титульного листа (приложение 1). Далее располагаются задание по практике и график отработки программы преддипломной практики, утверждаемый начальником отдела производственного обучения (приложение 2).

Затем в соответствии с графиком отрабатывается содержание практики.



При оформлении отчёта необходимо строго руководствоваться следующими требованиями:

Текст отчёта излагается в компьютерной вёрстке на стандартных листах формата А4 (210 x 297 мм) с рамкой (приложение 3). По всем четырем сторонам листа оставляются поля: с левой стороны – 30 мм, с правой – 10 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм. Абзац – 1,25 см. Ориентация – альбомная. Выравнивание текста – по ширине, без отступов. Автоматическая расстановка переносов. Нумерация листов отсутствует. Односторонняя печать текста на компьютере, междустрочный интервал – 1,5, шрифт Times New Roman (размер основного текста – 14 пт, размер шрифта таблиц, приложений – 12 пт). В тексте отчёта все слова пишутся полностью, за исключением общепринятых сокращений. В конце каждого из разделов должны быть приложены таблицы, графики, схемы, копии, указанные в приложении 4.

В конце отчёта прикладываются характеристика и аттестационный лист на обучающегося, которые предоставлены в приложении 5, 6.

На последней странице отчёта руководитель практики от предприятия указывает: «Отчёт выполнен в соответствии с программой преддипломной практики» и подтверждает полноту выполнения отчёта своей подписью и печатью предприятия.

На этой же странице руководитель практики от образовательной организации заверяет отчёт: «Отчет защищен с оценкой «\_\_\_\_\_» и подтверждает это своей подписью.

На отчёте должно быть проставлено четыре печати от предприятия (на титульном листе, характеристике, последней странице отчёта и аттестационном листе).

Обучающиеся, не прошедшие преддипломную практику по неуважительной причине или получившие отрицательный отзыв от руководителя со стороны организации, или неудовлетворительную оценку при защите отчета, восстанавливаются в образовательную организацию на период времени, ус-

тановленный образовательной организацией, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения преддипломной практики.

### Тематический план

№ п/п раздела	Наименование разделов, тем	Количество дней
	<b>Раздел 1. Организация и управление гостиничным предприятием, его маркетинговой деятельностью</b>	
1.	Организация и контроль въезда и выезда гостей	1
2.	Организация ночного аудита	1
3.	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	1
4.	Организация и технология предоставления услуг	1
5.	Анализ работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1
6.	Организация банкетного обслуживания	1
7.	Ознакомление со структурой штата предприятия	1
8.	Оценка роли руководителя	1
9.	Участие в составлении служебной документации	1
10.	Анализ работы службы маркетинга	1
11.	Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги	1
12.	Организация деятельности ФОССТИС	1
13.	Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг	2
14.	Разработка комплекса маркетинга	2
	<b>Раздел 2. Наименование раздела соответствует теме ВКР</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16 дней (96 ч.)</b>
	<b>Раздел 2. ( в соответствии с темой ВКР)</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8 дней (48 ч.)</b>
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>24 дня</b>

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **Раздел 1. Организация и управление гостиничным предприятием, его маркетинговой деятельностью**

#### **Тема 1. Организация и контроль въезда и выезда гостей**

Ознакомление с предприятием. Организация рабочего места службы приема и размещения гостей. Организация и технологический процесс бронирования. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. Организация встречи и приема гостей. Расчет гостей и контроль за их выездом. Гостиничные кражи и способы их устранения.

#### **Тема 2. Организация ночного аудита**

Анализ работы ночного аудита. Функциональные обязанности ночного аудитора. Система контроля доступа в помещениях гостиницы. Классификация систем гостиничных замков.

#### **Тема 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

Организация и контроль за предоставлением дополнительных услуг. Способы демонстрации номерного фонда. Организация поселения в номер. Организация обслуживания VIP-гостей. Правила работы с гостями, имеющими статус «инкогнито». Организация питания в номерах (room-service). Контроль за организацией обслуживания в ресторанах, кафе и барах гостиницы. Организация банкетного обслуживания. Аудит персонала в униформе. Работа с жалобами клиентов.

#### **Тема 4. Организация и технология предоставления услуг**

Установление и характеристика основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии. Выделение основных и специфических черт гостиничных услуг. Анализ и оценка способов предоставления

услуг в гостинице. Разработка предложений по повышению уровня качества предоставляемых услуг. Охарактеризовать виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания, а так же дать краткую характеристику порядку и процедуре отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.

#### **Тема 5. Анализ работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Установление структуры номерного фонда. Определение основных функций данной службы, численности занятого персонала. Оценка эффективности мероприятий и конкурентоспособности гостиницы с позиции качества обслуживания.

#### **Тема 6. Организация банкетного обслуживания**

Определение видов и форм банкетных мероприятий в гостинице. Ознакомление с этапами подготовки и организации банкетного обслуживания. Анализ и оценка функциональных обязанностей менеджера в ходе банкетного обслуживания.

#### **Тема 7. Ознакомление со структурой штата предприятия**

Ознакомление со структурой штата предприятия, принципами подбора и расстановки кадров, формами найма, порядком увольнения. Составление схемы структуры управления гостиничным предприятием с указанием распределения функциональных обязанностей каждого работника. Ознакомление с формами оплаты труда, применяемыми в предприятии, формами поощрения.

## **Тема 8. Оценка роли руководителя**

Характеристика личности руководителя и стилей управления. Определить роль руководителя в системе управления. Изучить трудовую деятельность руководителя, ее особенности.

## **Тема 9. Участие в составлении служебной документации**

Участие в составлении служебной и распорядительной документации (приказов, распоряжений), их оформление.

## **Тема 10. Анализ работы службы маркетинга**

Актуальность создания службы маркетинга в гостинице. План организации маркетинговой службы для этого предприятия. Анализ организации и функционирования службы маркетинга. Направления маркетинговой деятельности в гостинице.

## **Тема 11. Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги**

Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги. Анализ особенностей поведения потребителей услуг.

## **Тема 12. Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги**

Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги. Анализ особенностей поведения потребителей услуг.

## **Тема 13. Организация деятельности ФОССТИС**

Значение процесса формирования спроса для деятельности предприятия. Разработка мероприятия по расширению перечня и улучшению качества предлагаемых услуг в гостинице. Обеспечение формирования спроса и

стимулирование сбыта (ФОССТИС) путем комбинации рекламы, личной продажи. Основные предложения по улучшению системы ФОССТИС.

#### **Тема 14. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг**

Характеристика и особенности гостиничных услуг предприятия, их влияние на формирование цены. Параметры и условия конкурентоспособности гостиничных услуг. Показатели конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности услуг.

#### **Тема 15. Разработка комплекса маркетинга**

Характеристика элементов комплекса маркетинга. Факторы, влияющие на маркетинговую деятельность, которые необходимо учитывать при разработке комплекса маркетинга. Рекомендации по совершенствованию комплекса маркетинга гостиничного предприятия.

#### **Раздел 2. Наименование раздела соответствует теме ВКР**

Структура и содержание раздела отчета определяется перечнем заданий по теме ВКР.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

### *Нормативные документы:*

1. ФЗ «О защите прав потребителей».
2. ФЗ «О техническом регулировании».
3. ФЗ «Об информации».
4. «Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"».
5. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

### *Основные источники:*

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. -М.: «Академия», 2014. – 240с.
2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Вариво-да, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова . - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс].  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>
- 3.Администратор гостиницы: учеб. пособие. Профессиональный модуль. – 2-е изд. / Н.В. Павлова. – М.: ИЦ «Академия», 2014.
4. Семенова, Л. В. Организация продаж гостиничного продукта : Учебное пособие для ССУЗов / Семенова Л. В. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016 .— 85 с. — Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

### *Дополнительные источники:*

1. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дашкова Т.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 72 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4462>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].
3. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай

Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/>

4. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

***Периодика:***

1.84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

***Интернет – ресурсы:***

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный;



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курский государственный университет»

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

# **ОТЧЁТ**

**по преддипломной практике  
студента (ки) гр. \_ гост «\_\_»  
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

---

( Ф.И.О. студента (ки) )

**Место прохождения практики**

---

**Период прохождения практики**

---

**Руководители практики от  
ФГБОУ ВО КГУ колледжа  
коммерции, технологий и сервиса**

---

**Руководитель практики  
от предприятия**

---

**201\_ г.**

**Приложение 2**

«Утверждаю»  
начальник отдела  
производственного обучения  
\_\_\_\_\_ / Г.Н. Сухороукова /  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**ГРАФИК**  
**прохождения преддипломной практики**  
**студента (ки) гр. \_ гост «\_\_»**  
**специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

№ раз-дела	№ темы	Наименование тем	Дата
<b>1</b>		<b>Организация и управление гостиничным предприятием, его маркетинговой деятельностью</b>	
	1	Организация и контроль въезда и выезда гостей	
	2	Организация ночного аудита	
	3	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	
	4	Организация и технология предоставления услуг	
	5	Анализ работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	6	Организация банкетного обслуживания	
	7	Ознакомление со структурой штата предприятия	
	8	Оценка роли руководителя	
	9	Участие в составлении служебной документации	
	10	Анализ работы службы маркетинга	
	11	Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги	
	12	Организация деятельности ФОССТИС	
	13	Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг	
14	Разработка комплекса маркетинга		
<b>2</b>		<b>Наименование раздела соответствует теме ВКР</b>	
<b>Итого 24 дня (144 часа)</b>			

### Приложение 3

<b>№ п/п</b> 1 см	<b>Дата</b> 3 см	<b>Содержание отработанного задания</b> 20 см	<b>Оценка, замечания и подпись руководи- теля</b> 4 см
1	2	3	4

--	--	--	--

### Перечень документов к отчёту

#### Приложения по разделу 1:

1. Правила предоставления гостиничных услуг РФ.
2. Устав гостиницы.
3. Правила внутреннего распорядка гостиницы.
4. Положение о подразделении номерного фонда гостиницы.
5. Копия бланка задания горничной.
6. Ведомость учета номерного фонда.
7. Карта учета движения номерного фонда.
8. Копия бланка регистрационной карточки гостя.
9. Копия бланка на обслуживание VIP-гостей.
10. Акт о порче имущества гостиницы.
11. Копия страницы журнала о регистрации иностранных граждан.
12. Копия ежемесячного отчета по бронированию мест и номеров.
13. Общий счет.
14. Должностная инструкция руководителя номерного фонда.
15. Должностная инструкция администратора (портъё) гостиницы.
16. Копия меню ресторана (кафе, бара) гостиницы.
17. Копия информационной папки гостей.
18. Копия графика загрузки номерного фонда гостиницы.
19. Схема структуры предприятия.
20. Копии приказов, распоряжений, протоколов совещаний.
21. График выхода на работу руководителя.
22. Договорная документация.
23. Штатное расписание.
24. Должностные инструкции.
25. План повышения квалификации сотрудников.
26. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" .
27. Печатные материалы (СМИ).
28. Фото элементов фирменного стиля предприятия.
29. Печатная реклама предприятия.
30. Таблица «SWOT-анализ гостиничного предприятия».
31. Прейскуранты цен на проживание и другие услуги.

**Приложения к отчету раздела 2 определяются в соответствии с текстом ВКР.**

**Характеристика на обучающегося во время преддипломной практики должна содержать следующие сведения:**

1. Фамилия, имя, отчество обучающегося.
2. Наименование организации, с какого и по какое время и под чьим руководством осуществлялась практика.
3. Отношение обучающегося к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и др.).
4. Объем выполненной работы на практике.
5. Качество выполненной работы, степень проявленной самостоятельности в работе, уровень овладения теоретическими и практическими навыками в области управления.
6. Помощь, оказанная обучающимся в выполнении отдельных заданий, в улучшении организации работы предприятия, организации обслуживания гостей в процессе проживания, управленческой и маркетинговой деятельности предприятия.

Характеристика должна быть подписана руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации общественного питания.

**Аттестационный лист**

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

---

---

---

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

---

---

---

3. Время проведения практики

---

---

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

---

---

---

---

---

---

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

М.П.

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность, подпись руководителя практики,  
ответственного лица организации)

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу преддипломной практики для специальности**  
**43.02.11 Гостиничный сервис,**  
**составленную преподавателем А.Л.Косухиной**

Настоящая рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образованным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

В программе определены область применения рабочей программы: цели и задачи преддипломной практики, место проведения практики, общая трудоемкость, учебно-методическое и информационное обеспечение, материально-техническое обеспечение практики, а также компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики.

Рабочая программа закладывает основы практических навыков работы менеджера, позволяет ознакомиться со степенью компьютеризации на конкретном предприятии.

Рабочая программа преддипломной практики ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а также на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Программа рассчитана на 144 часа.

Рабочая программа преддипломной практики может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Рецензент:** И.Д. Шкурашивский, директор гостиницы «Bed and Breakfast»



**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу преддипломной практики для специальности**  
**43.02.11 Гостиничный сервис,**  
**составленную преподавателем А.Л.Косухиной.**

Данная рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образованным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 465.

В программе приводятся структура и содержание преддипломной практики, учебно-методические и информационные компетенции, формируемые в результате прохождения преддипломной практики.

Использование данной рабочей программы углубляет у обучающихся представление об организации выполнения заказов потребителей, контроле качества выполненного заказа, оценке эффективности деятельности организации гостиничной индустрии, управлении работой горничных, портье и других работников по обслуживанию потребителей в гостинице, определении численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями, анализе эффективности обслуживания потребителей, разработке и представлении предложения по повышению качества обслуживания, выявлению потребности потребителей в продукции и услугах организаций гостиничной индустрии, формировании спроса на услуги гостиничной индустрии, стимулировании их сбыта, оценке конкурентоспособности продукции и услуг гостиничной индустрии, оказываемых организацией.

В целом рецензируемая программа преддипломной практики ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а также на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Программа преддипломной практики может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент: Бысова Т.В, преподаватель ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» колледж коммерции, технологий и сервиса