

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Педагогический колледж ИПП и ФСО КБГУ

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Гранд Кавказ»
/Бабугоева Л.Б./
«04» _____ 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора педагогического
колледжа по УПР
/Пошолова С.В./
«04» _____ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.04.01 ПРАКТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ

**ПМ.04 Организация и технология выполнения работ по должности
25627 Портье**

Программа подготовки специалистов среднего звена

**43.02.16 – Туризм и гостеприимство
Среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Очная форма обучения

Нальчик, 2023

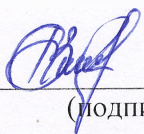
Рабочая программа производственной практики ПМ.04 Организация и технология выполнения работ по должности 25627 Портые по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 года № 1100.

Составитель: Тутукова М.Р.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ПЦК Физического воспитания.

Протокол № 10 от «24» 05 2023 года.

Председатель ПЦК


(подпись)

Пшукова Р.З.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу производственной практики
ПП.04.01 ПРАКТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ
по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и технология
выполнения работ по должности 25627 Портье по специальности СПО
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа производственной практики разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12 декабря 2022 года №1100, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Для получения первичных профессиональных умений и навыков, по мнению автора программы, необходимо решение следующих задач:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- овладение умениями и навыками, приобретение первоначального практического опыта в профессиональном виде деятельности, в том числе навыками использования информационных технологий;
- развитие умения организовывать собственную деятельность, формирование методов и способов выполнения профессиональных задач;
- освоение общих и профессиональных компетенций по избранной специальности профессиональной подготовки;
- воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности и умения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе выполнения практических работ.

Цели и задачи рабочей программы производственной практики полностью соответствуют видам профессиональной деятельности, к которым готовит Педагогический колледж ИПП и ФСО КБГУ по направлению 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В состав рабочей программы производственной практики входят:

- титульный лист;
- перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы;
- место практики в структуре образовательной программы;
- содержание;
- учебно-методическое обеспечение производственной практики;

- перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, необходимых для проведения практики;
- методические рекомендации по организации производственной практики;

Рабочая программа производственной практики ПП.04.01 Практика производственная составлена логично, в соответствии с Положением о рабочей программе дисциплины 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Последовательность тем, предлагаемых к изучению, направлена на качественное усвоение материала.

В рецензируемой программе есть все необходимые разделы, составленные на соответствующем научном и методическом уровне. Практическая направленность данной программы не подлежит сомнению.

Учебно-методическое и информационное обеспечение практики представлено на должном уровне и в полной мере соответствует целям и задачам практики.

Заключение: рецензируемая рабочая программа производственной практики ПП.04.01 Практика производственная составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.16 Туризм и гостеприимство соответствует требованиям и может быть рекомендована для обучения в учреждениях среднего профессионального образования.

Рецензент:  _____ Бабугоева Л.Б., гендиректор ООО «Гранд-Кавказ»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Цель и задачи производственной практики..... | 4 |
| 2. Вид практики, форма проведения | 5 |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 5 |
| 4. Место практики в структуре образовательной программы..... | 7 |
| 5. Содержание производственной практики..... | 8 |
| 6. Учебно-методическое обеспечение практики..... | 13 |
| 7. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, необходимых для проведения практики..... | 15 |
| 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики..... | 15 |
| 9. Методические рекомендации по организации производственной практики..... | 17 |
| Приложения | 18 |

1. Цель и задачи производственной практики

Производственная практика проводится в целях формирования у студентов профессиональных умений, приобретения первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля, овладения видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе освоения общих и профессиональных компетенций.

Задачи практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- овладение умениями и навыками, приобретение первоначального практического опыта в профессиональном виде деятельности, в том числе навыками использования информационных технологий;
- развитие умения организовывать собственную деятельность, формирование методов и способов выполнения профессиональных задач;
- освоение общих и профессиональных компетенций по избранной специальности профессиональной подготовки;
- воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности и умения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе выполнения практических работ.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе практики должен:

иметь практический опыт в:

в координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
осуществлении организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;
использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуг.

уметь:

владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
владеть методикой хранения и поиска информации;
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
формировать банки данных;

взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
владеть культурой межличностного общения.

знать:

законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;
основы трудового законодательства российской федерации;
основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
теории мотивации персонала и его психологические особенности;
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
оказывать первую помощь;
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;
этику делового общения;
основы делопроизводства.

2. Вид практики, форма проведения

Вид практики – производственная практика

Форма проведения – концентрированная

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

Производственная практика ПМ.04 Организация и технология выполнения работ по должности 25627 Портье направлена на формирование у обучающихся общих, профессиональных компетенций и личностных результатов

| Формируемые компетенции (код и наименование компетенции) | Планируемые результаты обучения |
|--|---|
| ОК 01. | Знать: законодательные и нормативно-правовые документы в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам Уметь: выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Знать: методы сбора и обработки информации Уметь: использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| ОК 04. | Знать: психологию коллектива, личности Уметь: эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| ОК 05. | Знать: иностранные языки Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 09. | Знать: современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Уметь: пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ПК 1.1. | Знать: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Уметь: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения Иметь практический опыт: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая |
| ПК 1.2. | Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; Уметь: организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. Иметь практический опыт в осуществлении организации и контроли |

| | |
|----------|--|
| | работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. |
| ПК 2. 1. | <p>Знать: основы трудового законодательства Российской Федерации;</p> <p>Уметь: формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p> <p>Иметь практический опыт в координации работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства.</p> |
| ПК 2.2. | <p>Знать:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Уметь:</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> |

| | |
|---------|--|
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> |
| ПК 2.4. | <p>Знать: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Уметь: Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p> <p>Иметь практический опыт в решении практических задач.</p> |

Планируемые личностные результаты обучения:

| Код формируемых компетенций | Наименование результатов практики |
|-----------------------------|---|
| ЛР13 | Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
| ЛР14 | Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях |
| ЛР15 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела |
| ЛР16 | Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий |
| ЛР17 | Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе |

4. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика по ПМ.04 Организация и технология выполнения работ по должности 25627 Портые для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ПК 3.4.; ПК 1.2.; ПК 2.1.; ПК 2.4.

5. Содержание практики

Содержание практики разработано в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство от 12.12.2022 № 1100.

| Этап (раздел) практики | Содержание и характеристика видов работ | Объем часов | Форма текущего контроля |
|------------------------|---|-------------|--|
| Организационный | Ознакомление с целями, задачами и содержанием практики. Составить индивидуальный план прохождения производственной практики . Знакомство со спецификой деятельности на базе практики | | Собеседование с руководителем практики |
| Основной | Ознакомление с целями, задачами и содержанием практики. Составить индивидуальный план прохождения производственной практики авария, террористический акт или его угроза . -изучить функциональную организационную структуру управления гостиничным предприятием-дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о Изучить: - организацию номерного фонда гостиницы, виды номеров, их соответствие требованиям к площади, техническому оснащению; - сантехническое оборудование гостиничного номера . Определить качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям. оборудование и технологию работы службы портье; -виды документации службы приема и размещения; -функции и этапы работы портье; -порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице; -правила расчетов с клиентами; -правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством. получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента; | | Собеседование с руководителем практики, дневник практики |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>-оформить поселение гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы;</p> <p>-получить навыки работы с ключами от номеров гостей;</p> <p>-оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами;</p> <p>-получить навыки заполнения карты движения номерного фонда;</p> <p>-получить навыки передачи смены администратора.</p> <p>Изучить:</p> <p>Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии от 7 мая 1999 г. (НЦПИ)</p> <p>Провести анализ функциональных обязанностей персонала службы в соответствии с квалификационными требованиями (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии от 7 мая 1999 г. (НЦПИ)</p> <p>Ознакомиться с методами повышения эффективности работы.</p> <p>Разработать программу кросс-тренинга для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Изучить:</p> <p>Заболевания, представляющие особую опасность для персонала гостиниц.</p> <p>Практическое задание: Разработать рекомендации для защиты от заболеваний, передающихся через кровь</p> <p>Изучить:</p> <p>Инструкции по охране труда и технике безопасности</p> <p>Практическое задание:</p> <p>Провести инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед уходом на производственную практику.</p> <p>Изучить:</p> <p>-оборудование и технологию работы службы портье;</p> <p>-виды документации службы приема и размещения;</p> <p>-функции и этапы работы портье;</p> <p>-порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице;</p> <p>-правила расчетов с клиентами;</p> <p>-правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов</p> | | |
|--|---|--|--|

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>Практическое задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> -получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента; -оформить поселение гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы; -получить навыки работы с ключами от номеров гостей; -оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами; -получить навыки заполнения карты движения номерного фонда; -получить навыки передачи смены администратора <p>Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о гостиничных услугах: Подготовка проекта доски объявлений для передачи необходимой информации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы; Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации; Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>Описать особенности приема, регистрации и размещения гостей/туристских групп/иностранцев: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения. Подготовить устную беседу - модельную ситуацию, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль порттье. В ходе беседы необходимо выявить запросы гостя: характер размещения: при предварительном</p> | | |
|--|---|--|--|

| | | | |
|----------------|---|--|-------------------|
| | <p>заказе мест/ без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты.</p> <p>Оформить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг в соответствии</p> <p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p> <p>1. В отчете показать особенности приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения. 2. В отчет приложить документы приема и регистрации на размещение.</p> <p>3. В отчет приложить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг.</p> <p>Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг. В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. В отчете показать варианты предоставления гостю информации о гостиничных услугах.</p> <p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей:</p> <p>1. В отчете показать варианты расчета с гостями и принятия оплаты.</p> <p>2. В отчет приложить копии счетов гостей. 3. Освоение технологий расчета</p> <p>6. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации</p> <p>7. Расчет стоимости пакета гостиничных услуг</p> | | |
| Заключительный | <p>Составление отчета по практике.</p> <p>Представление отчета о практике руководителю по практике</p> | | Отчет по практике |

Виды работ по практике ПМ.04 Организация и технология выполнения работ по должности 25627 Портъе:

Изучить:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портъе и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

6. Учебно-методическое обеспечение практики

1. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы

а) нормативные правовые документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]: офиц. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.
2. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085

б) основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).
2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова

Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5- 4365-5250-7. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

в) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).
4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5- 00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).
6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).
7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

Электронные библиотечные системы (ЭБС) и электронные образовательные ресурсы

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных
 - <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
 - <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
 - <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
 - <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
 - <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com

7. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, необходимых для проведения практики

1) Лицензионно программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензиянапакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

2) Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. AdobeAcrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно- распространяемое ПО

3) Информационно-справочные системы:

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО).

8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения практики необходимы специальные помещения, обеспеченные всем необходимым оборудованием для полноценного прохождения практики в конкретной организации и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

Все объекты должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении научно-производственных работ.

В случае реализации практики на базе института требуется *кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;
Комод;
Телевизор;
Душевая кабина;
Коврик для ванной;
Раковина;
Унитаз;
Занавески;
Карнизы;
Комплекты постельного белья;
Одеяла;
Одеяла цветное;
Подушки;
Покрывала;
Полотенца;
Простыни;
Укомплектованная тележка горничной; Ершик для унитаза;
Ведерко для мусора;
Держатель для туалетной бумаги; Стаканы;
Салфетки на раковину;
Пылесос;
Парфюмерно-косметические принадлежности;
Напольное покрытие;
Настольная лампа;
Бра;
Кресло;
Мини-бар;
Зеркало;
Телефон;
Верхний светильник;
Кондиционер;
Гладильная доска;
Утюг;
Зеркало в ванной комнате.
Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия: Стенд
«Основные туристские регионы РФ»;
Стенд «Виды туристских продуктов».
Технические средства обучения:
Системный блок; Монитор.

9. Методические рекомендации по организации производственной практики

9.1. Методические рекомендации (материалы) для преподавателя

В задачи руководителя практики входит разработка индивидуальных заданий для практикантов, организация и методическое оснащение практики, контроль за ее ходом, оценка результатов.

Руководитель производственной практики обязан:

- определить учреждения для прохождения обучающимися производственной практики, в т.ч. с учетом рекомендованных условий, видов труда и требований по доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- составить график выполнения содержания производственной практики;
- провести установочную и итоговую конференции с обучающимися;
- сопровождать обучающихся в течение всей практики;
- регулярно проводить консультации для обучающихся;
- проверить и оценить предоставленную обучающимися отчетную документацию.

С целью организации своевременного выполнения программы практики и подготовки отчетной документации обучающимися руководитель практики должен обеспечивать непрерывное консультативное сопровождение каждого этапа практики. Консультации могут носить характер индивидуальных (в случае, если обсуждаются частные вопросы разработки тематического задания, отдельные аспекты редактирования текста) либо групповых занятий (в случае, если обсуждаются общие (не связанные с определенным фактическим материалом) вопросы или есть необходимость внешней критики и взаимокоррекции индивидуальных учебных траекторий).

На установочной конференции руководитель знакомит обучающихся с целью, содержанием практики, перечнем и формами необходимой отчетной документации.

На итоговой конференции руководитель дает оценку представленной отчетной документации и подводит итоги производственной практики.

9.2. Методические указания для студентов

В процессе прохождения практики обучающимся необходимо последовательно выполнять соответствующие этапы практики, процедуры, результаты которых находят прямое или опосредованное отражение в отчете. Во время производственной практики обучающимся рекомендуется строго подчиняться правилам внутреннего распорядка учреждения, где проходит учебная практика, распоряжениям администрации учреждения и руководителя практики; заниматься самовоспитанием и самообразованием, совершенствовать профессиональные умения, развивать культуру общения и речи; аккуратно вести документацию по производственной практике; своевременно предъявлять всю требуемую отчетность по производственной практике групповому руководителю; регулярно посещать консультации руководителя производственной практики.

Составление и защита отчета

Отчет руководителю практики должен быть представлен на последней неделе прохождения практики в установленный срок.

Защита отчетов производится по завершению практики. В процессе защиты выявляется качественный уровень прохождения практики, обращается внимание на инициативу студентов, проявленную в период прохождения практики.

Приложение 1

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Педагогический колледж ИПП и ФСО КБГУ

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННО ПРАКТИКЕ

Студента ____ курса
(ФИО)

Руководитель практики
от организации

(должность, ФИО, печать)

Руководитель практики от КБГУ

(должность, ФИО)

(оценка, подпись)

(дата)

Нальчик-20__

Структура отчета по практике:

- титульный лист;
- содержание;
 - введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
 - основная часть, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
 - производственные задания.
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений;
- список источников;
- приложений к отчету (при необходимости).

Д Н Е В Н И К П Р А К Т И К И

Студента ____ курса

(ФИО)

Наименование практики

Место практики

Начало « ____ » _____ 20__ г.

Окончание « ____ » _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ ДНЕВНИКА

| Даты | Содержание работы |
|------|-------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Должность руководителя
практики от организации

(подпись)

(, Ф.И.О.)

Печать

Дата

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Педагогический колледж ИПП и ФСО КБГУ

ХАРАКТЕРИСТИКА (образец)

Студента (ки) ____ курса

| | | |
|----------|---|-----------|
| <hr/> | | |
| Проходил | (ФИО) | (а) |
| <hr/> | | |
| в | (наименование практики) | |
| <hr/> | | |
| Сроки | (наименование организации) прохождения | практики: |
| <hr/> | | |

ТЕКСТ ХАРАКТЕРИСТИКИ

(с указанием оценки за прохождение практики)

Руководитель практики от профильной организации

| | | |
|---------------|-----------|-------|
| <hr/> | <hr/> | <hr/> |
| (должность) | (подпись) | (ФИО) |
| печать | | |
| «_____» _____ | | |