

**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»
Бабуянова Л.Б./
«06» _____ 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора педагогического
колледжа по УПР
производственный
Отдел
«09» _____ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.03.01 ПРАКТИКА УЧЕБНАЯ

ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб

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

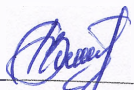
Рабочая программа учебной практики ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства 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 учебной практики
УП.03.01 ПРАКТИКА УЧЕБНАЯ
по профессиональному модулю ПМ.03 Организация деятельности
гостиничных служб
по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной 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 учебной 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 учебной 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;

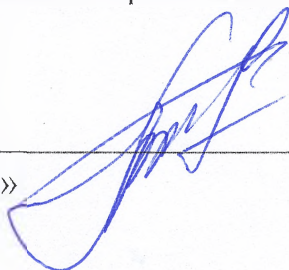
Рабочая программа производственной практики УП.03.01 Практика учебная составлена логично, в соответствии с Положением о рабочей программе дисциплины 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Последовательность тем, предлагаемых к изучению, направлена на качественное усвоение материала.

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 УП.03.01 Практика учебная 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: _____
«Гранд-Кавказ»



Бабугоева Л.Б., гендиректор ООО

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи учебной 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.....	8
5. Содержание учебной 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.....	16
9. Методические рекомендации по организации учебной практики.....	17
Приложения	19

1. Цели и задачи практики

Учебная 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 учебной 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:

оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в практически материальных ресурсах и персонале;

проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;

планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;

управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;

организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

уметь:

анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

знать:

законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

технологии организации процесса питания;

основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;

теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

гостиничный маркетинг и технологии продаж;

требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

2. Вид практики, форма проведения

Вид практики - учебная практика

Форма проведения – концентрированная

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

Учебная практика ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб направлена на формирование у обучающихся общих, профессиональных компетенций и личностных результатов

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01.	Знать: выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами. Уметь: выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Знать: виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Уметь: использовать современные средства поиска, анализа и выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. Уметь: осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги.
ОК 04.	Знать: психологию коллектива, личности. Уметь: взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.
ОК 05.	Знать: теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Знать: традиционные общечеловеческие ценности Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности, основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности, пути обеспечения ресурсосбережения. Уметь: содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Знать: режим труда отдыха . Уметь: использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09.	Знать: выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Уметь: пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1.	Знать: правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; Уметь: формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах Иметь практический опыт в информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнении услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2.	Знать: правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Иметь практический опыт в контроле выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда.
ПК 2.3.	Знать: - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - гостиничный маркетинг и технологии продаж; Уметь: организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг. Иметь практический опыт в информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.4.	Знать: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; Уметь: выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг. Иметь практический опыт в решении практических задач.

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

Учебная практика по ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб 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 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.

5. Содержание практики

Содержание учебной 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 года № 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	Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка		Собеседование с руководителем практики, дневник практики

	<p>документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения .</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p>		
--	---	--	--

	<p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p>		
--	--	--	--

	<p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>		
Заключительный	<p>Составление отчета по практике.</p> <p>Представление отчета о практике руководителю по практике</p>		Отчет по практике
	Итого:		

Виды работ по учебной практике ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб :

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
18. Проведение различных видов уборочных работ.
19. Оформление документов на забытые вещи.
20. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
21. Использование в работе знаний иностранных языков.

22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
27. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
30. Организация рабочего места.
31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
33. Оформление бронирования с использованием телефона
34. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
35. Оформление индивидуального бронирования.
36. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
37. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.
38. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
39. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
40. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.
41. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
42. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

43. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
44. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
45. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
46. Создание отчетов по бронированию.
47. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

6. Учебно-методическое обеспечение практики

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).
3. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В. А. Радовель. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 344 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091306> (дата обращения: 21.08.2020).
4. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела : учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО).

— ISBN 978-5-406-07609-5.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936526> (дата обращения: 20.08.2020).

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).

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).

9. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788> (дата обращения: 21.08.2020).

10. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02152-1. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936083> (дата обращения: 21.08.2020).

11. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (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

- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

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

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

- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

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

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 (лицензия на пакет 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. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

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 учебной 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 учебной 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.

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

Педагогический колледж ИПП и ФСО КБГУ

**ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
(Ознакомительной)**

Студента 1 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);
- индивидуальное задание
- 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 1 курса

(ФИО)

Учебная

Наименование практики _____

Место практики _____

Начало «_____» _____ **20**__ г.

Окончание «_____» _____ **20**__ г.

С О Д Е Р Ж А Н И Е Д Н Е В Н И К А

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) 1 курса

(ФИО)
Проходил (а) _____
(наименование практики)
в _____
(наименование организации)
Сроки прохождения практики: _____

ТЕКСТ ХАРАКТЕРИСТИКИ

(с указанием оценки за прохождение практики)

Руководитель практики от профильной организации

(должность) (подпись) (ФИО)
печать

«_____»