

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Дата подписания: 05.09.2023 16:52:57 Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ (ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальности СПО
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: Специалист по гостеприимству

Пятигорск 2021 г.

Методические указания составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО, предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено на заседании ПЦК колледжа Пятигорского института (филиала)

СКФУ

Протокол №___ от «__» 20__ г.

Оглавление

Общие положения

Цели и задачи преддипломной практики

Требования к результатам освоения практики

Перечень осваиваемых компетенций

Обязанности руководителя практики.

Обязанности студента - практиканта

Структура и содержание преддипломной практики.

Задания и порядок их выполнения

Общие требования к оформлению отчета

Критерии выставления оценок

Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики

Приложения

Общие положения

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта у обучающихся, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм. Преддипломная практика является завершающим этапом обучения и проводится после освоения обучающимся программ теоретического и практического обучения.

Преддипломная практика организуется колледжем, а в частности заместителем директора, руководителем практики от колледжа и отраслевыми предприятиями региона КМВ.

Направление студента на практику осуществляется на основании приказа директора института с указанием закрепления каждого обучающегося за структурным подразделением института или профильной организацией, руководителем практики от колледжа, а также с указанием вида и срока прохождения практики. Проекты приказов о направлении обучающихся на практику готовятся заместителем директора по учебно-производственной работе колледжа за 1 месяц до начала практики.

В период проведения практики осуществляется практическое обучение студентов профессиональной деятельности, формируются основные навыки и умения по избранной специальности.

На преддипломную практику направляются студенты выпускного курса, не имеющие академической задолженности.

Рабочая неделя состоит из 6 дней, выходным днем считается воскресенье. Также перед началом практики с обучающимися проводится вводный инструктаж по технике безопасности с оформлением в журнале вводного инструктажа.

Цели и задачи преддипломной практики

Цели преддипломной практики:

- обобщение, закрепление и совершенствование в производственных условиях знаний, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин;
- приобретение навыков организаторской работы и оперативного управления производственным участком;
- совершенствование практических навыков, приобретенных в процессе учебной и производственной практик;
- ознакомление на производстве с передовыми технологиями, организацией труда и экономикой нефтегазовой промышленности;
- проверка готовности студента к самостоятельной трудовой деятельности;
- сбор и подготовка материалов к итоговой государственной аттестации в условиях конкретного производства.

Задачи преддипломной практики:

- закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности, на основе изучения деятельности конкретной организации;
- сбор, систематизация и обобщение практического материала для использования в работе над дипломной работой;
- обобщение и закрепление теоретических знаний, полученных студентами в период обучения, формирование практических умений и навыков, приобретение первоначального профессионального опыта по специальности;
- изучение практических и теоретических вопросов, относящихся к теме дипломной работы.

Требования к результатам освоения практики

Проверка выполнения студентами программы практики осуществляется в форме текущего и итогового контроля руководителями практики от колледжа и предприятия.

Текущий контроль осуществляется путем наблюдения за работой студента по программе практики (сбор материала, подготовка отчета, опрос по пройденным темам, консультации по усвоенным вопросам программы).

Практика завершается дифференцированным зачетом (зачетом) при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обучающиеся, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время. Обучающиеся, не выполнившие программы практики без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из колледжа, как имеющие академическую задолженность, в порядке, предусмотренном Уставом СКФУ.

Перечень осваиваемых компетенций

№ п/п	Содержание компетенции	Шифр
<u>Общие компетенции</u>		<u>ОК (№)</u>
1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	ОК 01
2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	ОК 02

	необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	
3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ОК 03
4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОК 04
5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ОК 05
6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	ОК 06
7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ОК 07
8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ОК 08
9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 09
10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	ОК 10
11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	ОК 11
<u>Профессиональные компетенции</u>		<u>ПК(№)</u>
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»		
1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	ПК 1.1
2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 1.2
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	ПК 1.3
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»		
1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	ПК 2.1
2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 2.2
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 2.3
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»		
1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	ПК 3.1.

2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 3.2.
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 3.3.
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»		
1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	ПК 4.1.
2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 4.2.
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 4.3.

Обязанности руководителя практики

Руководитель практики от колледжа:

- разрабатывает программы и методическое обеспечение по каждому виду практики по специальности;
- устанавливает связь с руководителями практики от предприятия, учреждения, организации и согласовывает с ними программы проведения практики;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков практики и ее содержанием;
- организует проведение аттестации по практике;
- разрабатывает тематику индивидуальных заданий обучающимися;
- принимает участие в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещению их по видам работ в организации, либо структурных подразделениях института;
- несет ответственность совместно с руководителем практики от предприятия, учреждения, организации за соблюдение обучающимися правил техники безопасности;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков практики и ее содержанием;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- заполняет аттестационный лист на студента, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций совместно с руководителем практики от организации;
- оценивает результаты выполнения обучающимися программы практики;
- проводит мероприятие по анализу итогов практики;
- контролирует ведение дневников, подготовку отчетов и предоставляет на цикловую комиссию дневники и отчеты студентов по практике в срок не позднее 10 дней после проведения итоговых мероприятий;
- предоставляет на цикловую комиссию итоговый отчет руководителя о результатах практике.

Обязанности студента – практиканта

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать правила охраны труда и пожарной безопасности;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками, а также материальную ответственность за приборы и оборудование;
- систематически представлять руководителю информацию о выполненной работе, в назначенное время являться на консультации руководителей практики;
- собрать необходимые материалы для написания курсовой или выпускной квалификационной работ согласно индивидуальному заданию на практику;
- по окончании практики представить руководителю практики надлежащим образом оформленные документы.

Структура и содержание преддипломной практики.

Задания и порядок их выполнения

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 4 недели (144 часа).

№ п.п	Разделы (этапы) практики	Семестр	Всего часов	Формы текущего контроля Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Инструктаж по технике безопасности труда.	6	6	
2	Туристское предприятия: общая характеристика, материально-техническое обеспечение.	6	12	
3	Охарактеризовать организационно-правовую форму деятельности предприятия. Факторы, определяющие выбор данной организационно-правовой формы. Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.	6	12	
4	Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.	6	12	
5	Дать характеристику видов деятельности гостиничного	6	18	

	предприятия. Воспроизвести структурную организацию предприятия (схема) и дать характеристику взаимодействия различных структурных подразделений. Охарактеризовать функции предприятия и его отделов. Основные и дополнительные услуги, осуществляемые на предприятии.			
6	Изучить квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничной индустрии. Сделать кадровый анализ предприятия по следующим критериям: возраст, образование, опыт работы, знание языков.	6	12	
7	Ознакомиться с методами подбора персонала в организации. Изучить и проанализировать должностные инструкции работников гостиничного предприятия (ксерокопии должностных инструкций представить в отчете).	6	18	
8	Изучить рекламно-информационную деятельность гостиничного предприятия: (виды и формы информации и рекламы фирмы; экспозиционный материал предприятия: набор информации, прейскуранты (pricelist), рекламные проспекты, рекламные плакаты; участие фирмы в работах туристских и гостиничных выставках и ярмарок).	6	18	
9	Охарактеризовать функции предприятия и его отделов. Основные и дополнительные услуги, осуществляемые на предприятии.	6	12	
10	Проанализировать деятельность предприятия на соответствие требованиям безопасности средств размещения: экологическая безопасность, пожарная безопасность, безопасность оборудования, санаторно-гигиеническая и противозаразительная	6	6	

	безопасность, эксплуатация электротехнического и газового оборудования.			
11	Ознакомиться с охраной окружающей среды. Санитарная очистка, уборка и утилизация отходов. Наличие экологического паспорта.	6	12	
12	Оформление отчетной документации	6	6	Диф. зачет (защита отчета по практике)
ИТОГО			144	

Контрольные вопросы и задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым студентом самостоятельно.

1. Расскажите об организации маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии: целях, задачах, функции маркетинга. Дайте классификацию потребностей: физиологических, социальных, психологических, интеллектуальных, духовных. Приведите пример потребностей, удовлетворяемых гостиничным предприятием.
2. Сформулируйте основные концепции развития рыночных отношений, их характерные признаки. Приведите пример использования концепции интенсификации коммерческих усилий на предприятии гостеприимства.
3. Рассмотрите виды спроса, их краткую характеристику. Расскажите о маркетинговых мероприятиях, проводимых гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
4. Рассмотрите понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Дайте определение понятий: сегментирование, сегмент. Установите, какую роль и значение играет сегментирование рынка в деятельности предприятия.
5. Опишите основные признаки сегментации, используемые гостиничным предприятием. Установите факторы, влияющие на выбор целевых сегментов предприятием гостиничного хозяйства.
6. Опишите средства стимулирования сбыта гостиничного продукта: виды и характеристика средств стимулирования. Расскажите о стимулировании сбыта на различных этапах жизненного цикла гостиничного продукта.
7. Рассмотрите понятия: личная продажа, моральное и материальное стимулирование продаж. Расскажите о видах личной продажи, используемых в гостиничной отрасли.
8. Раскройте содержание рекламы: понятие, цели, функции, ее роль и значение для предприятия индустрии гостеприимства, Расскажите о видах рекламы, используемых гостиничным предприятием.
9. Организация рекламной кампании: рассмотрите процесс планирования рекламной кампании гостиничного предприятия. Рассмотрите оптимальные виды и носители рекламы, используемые предприятием гостеприимства. Опишите правила составления рекламы (тема, текст, слоган, логотип).
10. Расскажите об информационных методах коммуникации, используемых в гостиничной отрасли. PR («Паблик рилейшенз») – раскройте содержание,

назначение и виды мероприятий. Приведите пример мероприятий PR, проводимых гостиницей.

11. Рассмотрите понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Установите факторы взаимосвязи между конкурентоспособностью и объёмом продаж в гостинице.

12. Рассмотрите стратегии конкуренции: понятие, виды. Определите конкурентные стратегии гостиничного предприятия, где Вы проходили практику.

13. Дайте определение понятиям гостиничный продукт и гостиничная услуга. Установите в чем их отличие от товара (приведите перечень отличий).

14. Рассмотрите этапы жизненного цикла товаров (ЖЦТ). Определите особенности маркетинговых решений на каждом этапе ЖЦТ гостиничного предприятия.

15. Охарактеризуйте сущность понятия - гостиничный продукт. Опишите характерные отличительные особенности и определите три уровня гостиничного продукта.

16. Охарактеризуйте сущность понятия - гостиничный продукт. Расскажите о дополнительных услугах и их влиянии на формирование потребительской ценности гостиничного продукта

17. Дайте представление о понятии ассортимента гостиничных продуктов и услуг, ассортиментной политики гостиницы. Рассмотрите показатели широты, глубины и насыщенности ассортимента.

18. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: сущность и классификация цен. Расскажите об особенностях и методах ценообразования в гостиничном бизнесе.

19. Расскажите о подходах определения и реализации ценовой стратегии гостиничного предприятия и стратегии применения скидок.

20. Опишите систему продвижения и каналы распределения гостиничных услуг, Рассмотрите каналы сбыта предприятия, где Вы проходили практику.

21. Рассмотрите сущность информационного обеспечения маркетинговых исследований: цели и задачи информационного обеспечения предприятия гостеприимства.

22. Рассмотрите роль маркетинговой информационной системы (МИС) как системы поддержки принятия решений. Раскройте содержание видов маркетинговой информации: по охвату, по способу получения, по периодичности возникновения, по назначению, по формам представления.

23. Раскройте сущность применения анкетирования при проведении маркетинговых исследований. Опишите формы проведения анкетирования в отеле. Приведите практические примеры.

24. Опросы и интервью: понятие, классификация, преимущества и недостатки. Определите специфику проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства.

25. Рекламная деятельность в организациях индустрии туризма.

26. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

27. Тенденции, характерные для процесса глобализации в индустрии туризма.

28. Дайте характеристику выставочной деятельности туристского предприятия.

29. Как вы понимаете сущность сбытовой стратегии туристского предприятия?

30. Дайте определение канала распределения туристского продукта.
31. Что такое вертикальные маркетинговые системы?
32. Что такое глобальные системы бронирования?
33. Дайте характеристику выставочной деятельности туристского предприятия.
34. Какой уровень канала распределения называется прямым каналом маркетинга?
35. Какие формы прямого маркетинга вы знаете?
36. Дайте определение персональной продажи в туризме.
37. Как вы понимаете сущность сбытовой стратегии туристского предприятия?
38. Дайте определение канала распределения туристского продукта.
39. Что такое вертикальные маркетинговые системы?
40. Что такое глобальные системы бронирования?
41. Дайте характеристику выставочной деятельности туристского предприятия.
42. Какой уровень канала распределения называется прямым каналом маркетинга?
43. Какие формы прямого маркетинга вы знаете?
44. Как вы понимаете сущность сбытовой стратегии туристского предприятия?
45. Дайте определение канала распределения туристского продукта.
46. Что такое вертикальные маркетинговые системы?
47. Что такое глобальные системы бронирования?
48. Что означает ведение разговора на языке выгод клиента и почему это необходимо при проведении презентации?
49. Каковы правила перевода с языка свойств продукта на язык выгод клиента?
50. Какие основные правила проведения презентации вам известны?
51. Перечислите основные правила проведения переговоров о цене турпродукта.
52. Как предоставляются скидки клиенту при оплате турпродукта?
53. Каким образом можно определить момент перехода к этапу презентации турпродукта?
54. В чем заключаются особенности подготовительного этапа персональной продажи?
55. В чем состоит важность установления контакта с клиентом?
56. Что такое невербальные средства выражения в общении и чем объясняется их значимость для управления контактом продавца с клиентом?
57. Каковы основные задачи продавца в процессе управления контактом между ним и клиентом?
58. Какие приемы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом?
59. Каковы основные функции использования вопросов при осуществлении сделки?
60. Какие виды вопросов при осуществлении продажи турпродукта вам известны; для чего используется каждый из них?
61. Почему в туристском бизнесе важно использование позитивных формулировок?
62. Что такое активное слушание, для чего его следует использовать и какие техники активного слушания чаще всего используются в туристском бизнесе?
63. Что такое ложные возражения и как их идентифицировать?
64. Каковы основные правила работы с возражениями?

65. Можно ли избежать возражений в процессе продаж?
66. Что такое присоединение к возражению?
67. Почему необходимо выслушивать возражения клиента до конца?
68. Что такое сопротивление и какие виды сопротивлений наиболее часто встречаются в туризме?
69. Опишите общий алгоритм обработки возражений.
70. Какие методы обработки возражений вам известны?
71. В чем состоит основная сложность работы продавца на этапе стимулирования клиента на принятие решения?
72. На какие подэтапы можно условно разбить этап послепродажного обслуживания ?
73. Какова роль непосредственного продавца турпродукта в формировании лояльности клиента?
74. Почему необходимо стимулировать клиента на высказывание претензий и недовольства?
75. Какие приемы оказания влияния на клиента наиболее эффективны при работе с жалобами?
76. Какие документы выдаются клиенту при покупке турпродукта?

Общие требования к оформлению отчета

Отчет по практике студента-стажера должен представлять собой законченную работу, выполненную им лично по результатам прохождения практики. Отчет оформляется в чертежных рамках ГОСТ (Приложение 2). Отчет должен быть грамотно изложен, аккуратно оформлен, напечатан с помощью компьютера или разборчиво написан от руки. Текст отчета следует писать на одной стороне листа формата А4 (210 × 297 мм) 80г/м². Размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм, верхнее – 20 мм. Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту работы и равным 1,25 мм.

Текст печатается через 1,5 интервала, шрифт TimesNewRoman, размер шрифта 14. Страницы нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Нумерация страниц отчета выполняется внизу листа в правом крайнем поле узкого штампа чертежной рамки. Нумеровать страницы следует с учетом следующих особенностей:

- титульный лист – нумерация не ставится;
- содержание (оглавление) – 2;
- введение – 3 и т.д. до конца.

Максимально допустимый объем отчета (с приложениями) – 30 страниц.

Титульный лист (Приложение 1) является 1 страницей отчета и включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на этом листе не проставляется.

Каждый из указанных в перечне структурных элементов отчета начинается с новой страницы. Заголовки структурных элементов следует располагать вверху страницы по центру; после заголовка ставится «пробел» и текст начинается с абзаца с «красной строки».

Никаких выделений по ходу изложения материалов отчета не допускается. Не допускается также выделение различными цветами шрифта текста, подчеркивания слов, словосочетаний или предложений.

Типовые формы документации (ксерокопии, табели учета рабочего времени, схемы и т.п.) приводятся в конце отчета, приложения нумеруются отдельно и приводятся с наименованием каждого приложения.

Основную часть отчета по практике следует делить на разделы и пункты. Разделы и пункты должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание. Разделы и пункты нумеруют арабскими цифрами, например: первый раздел - 1, первый пункт первого раздела - 1.1 (цифры разделяются точками, после последней цифры точка не ставится) Слово «Раздел», «Пункт» не пишется.

РАЗДЕЛЫ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ располагаются с абзацного отступа, прописными буквами, выравнивание по ширине. Запрещается оставлять заголовок раздела или пункта на одной странице, а текст переносить на другую страницу.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно 1,5 интервала.

Текст должен быть кратким и не допускать различных толкований.

Термины, обозначения и определения должны соответствовать установленным стандартам, а при их отсутствии - общепринятым в научно-технической литературе.

В тексте не допускается:

- применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращение слов в тексте и в подписях под иллюстрациями, кроме установленных правилами орфографии, пунктуации, а также соответствующими государственными стандартами;
- сокращать обозначения физических единиц, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки;
- заменять слова буквенными обозначениями.

«СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует располагать посередине строки, без точки в конце, не подчеркивая, не выделяя жирным и курсивом. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, то они разделяются точкой.

Каждый раздел, «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» начинаются с новой страницы.

Оформление таблиц

Цифровой материал рекомендуется помещать в отчете в виде таблиц. Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а, при необходимости, в приложении к работе. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте отчета, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Название следует помещать над таблицей по центру. Например:

Таблица 2.1 - Название таблицы

Ед. измерения

1 Заголовок	Заголовок 2		Заголовок 3
	подзаголовок 1	подзаголовок 2	

Таблицы нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. Таблицы должны быть выровнены по ширине окна.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой буквенного обозначения приложения.

Оформление иллюстративного материала

Иллюстрации (чертежи, схемы, графики, эскизы, диаграммы, фотоснимки, рисунки) располагают так, чтобы их было удобно рассматривать, непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые. Иллюстрации обозначаются словом «Рисунок». На все рисунки должны быть даны ссылки по тексту пояснительной записки. Рисунки должны иметь наименования, которые помещают под рисунком, по центру страницы. Точка после наименования рисунка не ставится.

Формулы и уравнения

Уравнения и формулы выделяют из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знака (+), или после других математических знаков с их обязательным повторением в новой строке.

Формулы и уравнения в работе следует нумеровать в пределах раздела арабскими цифрами в круглых скобках напротив формулы в крайне правом положении. Например, (1.1), (1.2).

Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены ранее в тексте. Первая строка расшифровки начинается словом «где» без двоеточия после него.

Например:

Объем производства (ОП) в смену, тыс.руб., вычисляют по формуле:

$$ОП = Ч \times СВ, \quad (1.1)$$

где Ч - среднесписочная численность работников, чел.;

СВ - средняя выработка на одного работника в смену, тыс.руб.

Оформление приложений

В приложения включают дополнительный вспомогательный материал, к которому относятся промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных цифровых данных, инструкции, методики, иллюстрации, заполненные формы отчетности и другие документы.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Приложения нумеруются соответственно прилагаемым документам. На верхней строке каждого документа приложения по центру располагается слово «Приложение 1» с

заглавной буквы без знаков препинания. Приложение должно иметь заголовок, расположенный строкой ниже посередине. Заголовок приложения начинается с заглавной буквы, в конце него точка не ставится.

Оформление цитат и ссылок

При ссылке в тексте на литературный источник после упоминания о нем проставляют в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников. В необходимых случаях (обычно при использовании цифровых данных или цитаты) указываются и страницы, на которых помещается используемый источник: Например [25, с. 14-19] или [28, т.1, с.128].

Ссылки на таблицы, рисунки, приложения указываются в круглых скобках: (таблица 2.1), (рисунок 4.2), (приложение 2).

Готовый отчет сдается руководителю за неделю до дня защиты с целью ликвидации возможных недочетов и устранения возможных ошибок, после чего, отчет возвращается студенту. В день защиты проводится аттестация по результатам прохождения практики с выставлением итоговой оценки.

Критерии выставления оценок

Оценка «отлично» выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил: дневник, письменный отчет, характеристику. В письменном отчете дал полное, обстоятельное описание заданий практики, приложил необходимые документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, сделал правильные, глубокие выводы, внес предложения. Отчет написал грамотно, оформил в соответствии с требованиями.

На защите логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил: дневник, письменный отчет, характеристику, аттестационный лист. В письменном отчете дал излишне подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, приложил необходимые документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил: дневник, письменный отчет, характеристику, аттестационный лист. В письменном

отчете дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения. Отчет оформил небрежно, с нарушениями требований.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Отчет, выполненный студентом, не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения, ответы не полные, отсутствуют выводы, копии документов.

Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1> ;

1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ;

2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. - 5-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 248 с. : ил. - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN 978-5-394-02782-6 ;

Дополнительная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

2. <http://www.consultant.ru> – СПС «Консультант-Плюс».

9.1.5. Программное обеспечение:

Специальное программное обеспечение не требуется

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

**ОТЧЕТ
ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

специальность 43.02.14

Гостиничное дело

Студента _____ курса
группы _____

(Ф.И.О.)

Место прохождения практики и наименование предприятия:

Руководитель практики:

_____ преподаватель	_____	_____
(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)

Отчет представлен на проверку: «___» _____ 20__ г.

Защита отчета состоялась: «___» _____ 20__ г.

Общая оценка за практику: _____

г. Пятигорск 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

обучающ____ся группы____специальность СПО/
43.02.14 Гостиничное дело, прошел (ла) преддипломную практику
с _____ 20 ____ г. по _____ 20 ____ г. в организации _____

Оценка уровня освоения общих компетенций

Наименование общих компетенций	Уровень освоения*	Примечание
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	0 1 2 3 4 5	
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	0 1 2 3 4 5	
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	0 1 2 3 4 5	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	0 1 2 3 4 5	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	0 1 2 3 4 5	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	0 1 2 3 4 5	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	0 1 2 3 4 5	

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	0 1 2 3 4 5	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	0 1 2 3 4 5	
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	0 1 2 3 4 5	

Оценка уровня освоения профессиональных компетенций

Наименование профессиональных компетенций	Уровень освоения*	Примечание
ПК.1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	0 1 2 3 4 5	
ПК.1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	0 1 2 3 4 5	
ПК.1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	0 1 2 3 4 5	
ПК.2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	0 1 2 3 4 5	
ПК.2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	0 1 2 3 4 5	
ПК.2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	0 1 2 3 4 5	
ПК.3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	0 1 2 3 4 5	
ПК.3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	0 1 2 3 4 5	
ПК.3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	0 1 2 3 4 5	
ПК.4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	0 1 2 3 4 5	
ПК.4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	0 1 2 3 4 5	
ПК.4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для	0 1 2 3 4 5	

поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ПК.5.1. Подготавливать технические средства для уборки помещений.	0 1 2 3 4 5	
ПК.5.2. Принимать гостиничные номера.	0 1 2 3 4 5	
ПК.5.3. Проводить уборку помещений.	0 1 2 3 4 5	
ПК.5.4. Передавать дежурство в конце смены.	0 1 2 3 4 5	

*Оценивание осуществляется по пятибалльной системе путем выделения оценки. В случае неявки обучающегося на практику используется оценка 0.

Дата «____»_____20____г.

Подпись руководителя практики:

от колледжа _____

от предприятия _____