

Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР
О.Н. Каминская
«23 » ноябрь 2022 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оформлению отчета по преддипломной практике**

для студентов 4 курса
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»
(базовая подготовка)

СОГЛАСОВАНО

На заседании
Методического совета

Протокол №2 от «23» 11 2022 г. Протокол №3 от «17» октября 2022 г.

РАССМОТРЕНО

На заседании ПЦК
«Сервиса и туризма»

Председатель ПЦК
Н.Д. Тябина

Разработчик
Е.И. Соколова

Санкт-Петербург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

| | Стр. |
|--------------------------------------------|------|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 3 |
| 2. ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА | 5 |
| 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 9 |
| 4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ | 10 |
| 5. ПРИЛОЖЕНИЕ А. | 14 |

Образец оформления титульного листа

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Преддипломная практика студентов является завершающим этапом и проводится после освоения основных образовательных программ СПО и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС.

Цель преддипломной практики – углубление студентом первоначального профессионального опыта, наработка опыта работы в условиях реального предприятия, развитие общих и профессиональных компетенций, проверка его готовности к самостоятельной трудовой деятельности под руководством высококвалифицированных специалистов, а так же подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы в гостиничных предприятиях различных организационно-правовых форм собственности.

В результате прохождения преддипломной практики студент должен иметь представление об организационной деятельности в гостиничных предприятиях, основах организации производства и планирования деятельности предприятия, а также о некоторых аспектах экономической деятельности.

В результате прохождения практики выпускник должен иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям о возможности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

Преддипломная практика организуется для возможности применения полученных знаний и практических умений в условиях реальной деятельности, а также для сбора, обработки и систематизации материалов для написания выпускной квалификационной работы.

ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА

Для написания отчета студент подбирает материал, аналитически обрабатывает его. Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать основную и дополнительную учебную литературу, основные правовые и нормативные документы, Интернет-ресурсы, периодические издания.

Осуществляя сбор информации, студент должен уметь, обратиться за нужной информацией к специалисту, в зону компетенции которого входит интересующий студента вопрос.

При составлении отчета необходимо соблюдать логическую последовательность изложения материала.

Текст сопровождается схемами, графиками, таблицами, рисунками, образцами документов, прайс-листами, фотографиями и другими иллюстративными материалами для придания ясности, конкретности и наглядности. Количество иллюстраций определяется содержанием отчета. Объем отчета – 15-20 страниц.

Структура отчета: Титульный лист, Содержание, Введение, 1 раздел, 2 раздел, Заключение, Список использованных источников.

Дата сдачи отчета – последний день, установленный графиком прохождения преддипломной практики.

Отчет о прохождении преддипломной практики должен быть оформлен в соответствии с принятыми в колледже требованиями (**Технические требования к оформлению студенческих работ www.metod.spbtk.ru**).

Студенты, не прошедшие практику и не представившие отчетную документацию, не допускаются к Государственной (итоговой) аттестации.

ВВЕДЕНИЕ

Во введение указать цели и задачи прохождения преддипломной практики.

1. ОБЩЕЕ ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

В отчете студент должен предоставить свой анализ общего ознакомления с гостиничным предприятием.

1.1 Общие данные, а именно:

- наименование гостиничного предприятия, логотип, местонахождение гостиничного предприятия, краткая история его создания и развития, форма собственности, категория, функциональное назначение, особенности номерного фонда;
- место гостиницы в структуре предприятий отрасли на региональном уровне, перспективы ее развития;
- организационная структура гостиничного предприятия;
- перечень предлагаемых основных и дополнительных услуг гостиницы, установленные тарифы на услуги и скидки;
- общая характеристика деятельности основных служб гостиницы, их взаимосвязь и взаимодействие.

1.2 Особенности материально-технической базы гостиницы

Студенту необходимо отразить в отчете особенности материально-технической базы гостиницы:

- рассмотреть особенности оформления и стиль интерьеров гостиницы;
- изучить виды мебели в номерах, служебных и общественных помещениях в зависимости от функционального назначения;
- ознакомиться с перечнем используемых в гостинице технических средств, санитарно-технического оборудования, средств оргтехники, применяемом программном обеспечении;
- изучить ассортимент мягкого инвентаря и текстиля гостиницы (постельное белье и принадлежности, шторы, ковры и др.), основные приемы его использования.

1.3 Нормативная документация гостиницы

Отразить в отчете документацию, регламентирующую деятельность гостиницы: действующие положения, инструкции, нормативы.

2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТЕМЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (выбрать из пп.4.1-4.8)

Более подробно проанализировать деятельность одного из структурных подразделений гостиничного предприятия (в соответствии с темой дипломной работы).

А также подробно изучить вопросы, обозначенные дипломным руководителем в индивидуальном задании на преддипломную практику в пп. 4.1, 4.2 и т.д.

2.1 Отразить организационную структуру конкретного подразделения

Основные функции данного подразделения, основные функциональные обязанности ведущих специалистов. Приложить должностные инструкции и положения, определяющие функции персонала структурного подразделения. Проанализировать систему взаимозаменяемости.

Обозначить в отчете правила внутреннего распорядка, режим работы подразделения; правила охраны труда и техники безопасности, а также стандарты внешнего вида и поведения персонала.

Служба приема и размещения

Изучить особенности работы службы приема и размещения: ведение учета движения номерного фонда, процесс приема, регистрации, размещения гостей, работа с договорами об оказании услуг гостиницы, информирование проживающих об услугах, ведение расчетов с гостями при отъезде.

Отразить формы и методы обмена информацией и координацию действий с другими сотрудниками.

Служба обслуживания номерного фонда

Изучить вопросы технологии обслуживания: распределение обязанностей между обслуживающим персоналом, проведение инструктажа, контроль качества работы при уборке номеров и служебных помещений.

Отразить меры, направленные на обеспечение сохранности имущества гостей.

Изучить порядок учета оборудования гостиницы.

Службы, предоставляющие дополнительные услуги

Рассмотреть обслуживание различных категорий клиентов.

Отразить порядок предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг.

Служба питания

Изучить обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе и барах гостиницы, решение вопросов по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д., а также организацию и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

Служба бронирования

Изучить технологию работы отдела бронирования в гостинице: работа с заявками на бронирование (прием и оформление), бронирование и ведение документации, предоставление потребителю необходимой информации.

Отдел продаж

Изучить организацию работы по выявлению и формированию спроса на услуги гостиницы. Показать методы оценки конкурентоспособности предоставляемых услуг. Изучить систему организации продаж, рекламной деятельности, продвижения услуг. Принять участие и отразить в отчете разработанный комплекс маркетинга.

Служба безопасности

Изучить создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих, а также меры по обеспечению личной безопасности гостей.

Инженерная служба

Изучить способы и методы поддержания инженерных систем и коммуникаций в рабочем состоянии, согласно технологии обслуживания, внедрение в гостинице ресурсосберегающих технологий.

2.2 Проработка вопросов, поставленных дипломным руководителем в Индивидуальном задании на преддипломную практику.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной части отчета студент выражает свое личное мнение по организации работы предприятия в целом, основываясь на организации работы конкретного структурного подразделения предприятия

В дипломной работе не допустимо использование оборотов «Я», «Мне» и другие личные местоимения.

Студент указывает, чему научился за период практики. По каждому разделу программы практики студент должен показать свою компетентность в разных видах работ. Подтверждением этого являются приложенные образцы документальных материалов, с которыми практиканта работал в период прохождения практики.

По требованию руководителя ВКР содержание любых приложенных к отчету материалов должно быть объяснено практикантом в целях выявления реального понимания их смысла.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Источники располагаются в алфавитном порядке с нумерацией.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
3. Международные гостиничные правила
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. N 18 "О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01"
5. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
6. Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии
7. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
8. Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ
9. ГОСТ Р 54603-2011 национальный стандарт Российской Федерации услуги средств размещения. общие требования к обслуживающему персоналу
10. ГОСТ 30389-2013 межгосударственный стандарт. услуги общественного питания. предприятия общественного питания. классификация и общие требования
11. ГОСТ 31984-2012. межгосударственный стандарт. услуги общественного питания. общие требования
12. ГОСТ 30524-2013. межгосударственный стандарт. услуги общественного питания. требования к персоналу

Печатные издания

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2019.

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с.
3. Бисько, И.А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization : учебное пособие / Бисько И.А., Маевская В.А., Паксютина Е.А. — Москва : КноРус, 2019. — 209 с.
4. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с.
5. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
6. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
7. Чесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
- Электронные издания (электронные ресурсы)
8. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CBC3546#page/1>
9. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1>
10. Все о гостиницах и гостиничных услугах [Электронный ресурс] : URL: <http://www.prohotel.ru>

11. Гостиница. Стандарты обслуживания [Электронный ресурс] : URL: <http://www.videoseminars.ru>

12. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>

13. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1>

14. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.

15. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

16. Правила гостиничного бизнеса http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

17. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21DA62B7F2AD698#page/1>

18. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru>

19. 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>

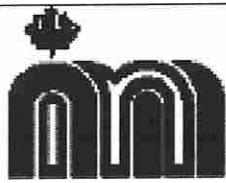
20. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

21. Требования к специалистам гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: URL: <http://www.restcon.ru>

22. Требования, предъявляемые к классификации гостиниц [Электронный ресурс] : URL: <http://kultura-socio.ru>

23. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1>

Приложение А
Образец оформления титульного листа



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

Специальность 43.02.14
Гостиничное дело

О Т Ч Е Т
о прохождении преддипломной практики

B

_____ (наименование предприятия)

Руководитель практики от предприятия

ФИО

подпись

Руководитель ВКР

ФИО

подпись

Составил(а) студент(ка) группы № _____

ФИО

Оценка _____

Санкт-Петербург
2023