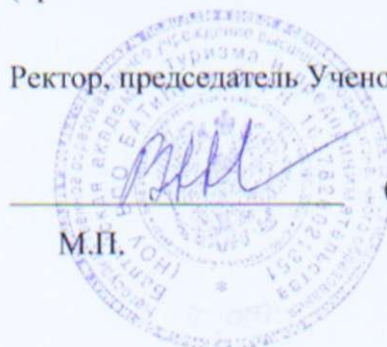


Негосударственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**УТВЕРЖДЕНО**

решением Ученого совета НОУ ВПО БАТиП  
(протокол №6 от 25.01.2016 г.)

Ректор, председатель Ученого совета



(Т.И. Власова)

М.П.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ  
43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид практики, способ и формы ее проведения
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место практики в структуре образовательной программы
4. Объем практики, ее продолжительность
5. Содержание практики
6. Формы отчетности по практике
7. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики
8. Перечень ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения практики
9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики
11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике
  - 11.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
  - 11.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 11.3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 11.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности характеризующих этапы формирования компетенций

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## 1. Вид практики, способ и формы ее проведения

Производственная (преддипломная) практика входит в Блок 2 «Практики» образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

**Тип производственной (преддипломной) практики** – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

**Способы проведения производственной (преддипломной) практики:** стационарная, выездная.

Производственная (преддипломная) практика является важнейшим компонентом системы профессиональной подготовки будущего бакалавра гостиничного дела. Она выступает связующим этапом между теоретическим обучением бакалавра и его будущей самостоятельной работой. Организация и проведение практики характеризуются тем, что содержание практики строится в логике идеи непрерывного образования, на основе четкой программы формирования профессиональных знаний, навыков и умений студентов.

Производственная (преддипломная) практика является основой для интегрирования учебных дисциплин в целостное представление о профессии, обеспечивая логическую завершенность профессиональной подготовки бакалавров.

Целями производственной (преддипломной) практики студентов являются формирование профессиональных умений и навыков, приобретение практических навыков работы в гостинице на должностях, соответствующих профилю получаемого студентом образования, подготовка студента к выполнению выпускной квалификационной работы.

Практика направлена на решение следующих задач:

- закрепление практических навыков работы с документацией;
- закрепление основных профессиональных навыков в области сбора информации о состоянии гостиничного рынка;
- дальнейшее изучение системы управления гостиницей, освоение технико-экономических характеристик и показателей управленческой деятельности в пределах соответствующей базы практики;
- закрепление практических навыков управления службами гостиниц;
- расширение представления студентов о месте и роли выпускников направления «гостиничное дело» в решении управленческих задач, стоящих перед предприятиями туристской индустрии;
- приобретение навыков анализа менеджмента конкретной организации и навыков сбора и обработки статистического материала, необходимого для выполнения задания; участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб гостиницы и разработке мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- формирование области научных исследований для дальнейшей работы, в том числе, для выполнения выпускной квалификационной работы.

Студент, обучающийся по направлению «Гостиничное дело», должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

### **Организационно-управленческая деятельность:**

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения,
- распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения,
- определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности с требованиями потребителя;
- координация деятельности функциональных подразделений и других средств размещения;
- оценка эффективности организационно-управленческой деятельности гостиниц и других средств размещения,
- контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.

### ***Сервисная деятельность:***

- обеспечение качества обслуживания и предоставление гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиницы и других средств размещения;
- выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей;
- соблюдение кодекса профессиональной этики, формирование клиентурных отношений.

### ***Проектная деятельность:***

- постановка целей и задач проектирования гостиничного продукта;
- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- проектирование инновационного гостиничного продукта.

Базами проведения практики являются гостиничные предприятия разного типа, санаторно-курортные, спортивно-оздоровительные (СПА, фитнес-центры) и рекреационные комплексы, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, с учетом профиля подготовка выпускников по основной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Местом прохождения практик являются подразделения предприятий гостиничной индустрии, выполняющие различные сервисные виды деятельности: служба приема и размещения гостей, административно-хозяйственная служба, отдел бронирования, отдел маркетинга и продаж, кадровая служба, служба организации питания, СПА-центр и др.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

<b>Код</b>	<b>Наименование компетенции</b>
<b>ОК-3</b>	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
<b>ОК-4</b>	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
<b>ОК-5</b>	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<b>ОК-6</b>	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<b>ОПК-1</b>	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
<b>ОПК-2</b>	способность организовывать работу исполнителей
<b>ОПК-3</b>	готовность применять нормативно-правовую и техническую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
<b>ПК-3</b>	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения

<b>ПК-4</b>	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
<b>ПК-5</b>	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
<b>ПК-6</b>	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений
<b>ПК-7</b>	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
<b>ПК-8</b>	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя
<b>ПК-12</b>	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
<b>ПК-13</b>	готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя
<b>ПК-14</b>	готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа практики предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Программа адресована студентам и руководителям практики и направлена на закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и способностей, связанных с профессиональной деятельностью бакалавра.

Настоящая Программа разработана в соответствии с Законом РФ от 29 декабря 2012г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным Государственным Образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриат), Приказом министерства образования науки Российской Федерации от 27 ноября 2015 г. №1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», «Положения о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата», утвержденного в БАТиП.

Практика студентов является обязательной составной частью основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально - практическую подготовку обучающихся, и направлена на закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и владений, связанных с профессиональной деятельностью бакалавра по гостиничному делу.

Организация прохождения практик должна обеспечивать непрерывность и последовательность овладения студентами профессиональными компетенциями в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к основным должностям работников туристской индустрии. Преемственность практик на разных этапах обучения студентов должна осуществляться на основе сквозных программ практик. Результаты каждого этапа сквозной практики должны обсуждаться руководителями практики и в виде рекомендаций представляться заведующему кафедрой по направлению подготовки. Кафедра должна учитывать эти рекомендации

как при формировании индивидуальных заданий студентам на следующую практику, так и при формировании заданий в рамках конкретной учебной дисциплины. Результаты каждого этапа сквозной практики должны обсуждаться руководителями практики и в виде рекомендаций представляться заведующему выпускающей кафедры по направлению.

#### **4. Объем практики, ее продолжительность**

Сроки прохождения практики для студентов очной, очно-заочной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Календарным учебным графиком на соответствующий учебный год.

Общая трудоемкость производственной практики составляет **4 недели, 6 зачетных единиц, 216 часов.**

#### **5. Содержание практики**

**Содержание каждого вида практики** определяется выпускающей кафедрой в соответствии с учебным планом и программой, с учетом специфики деятельности предприятия (учреждения, организации), в которых студенты проходят практику.

Содержание **основных этапов прохождения практики** (подготовительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяются заданием на соответствующий вид практики, графиком прохождения практики и программой практики.

***В период подготовительного этапа:***

- производится организационное оформление практики, включающее: общее ознакомление с базой практики и местом прохождения практики;
- ознакомление с организацией (предприятием), правилами внутреннего трудового распорядка, производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности;
- ознакомление с корпоративными стандартами предприятия.

***Исследовательский этап включает:***

- сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте;
- выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- сбор информации о конкурентах и потребителях услуг предприятия гостеприимства;
- дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, интервью и т.п.

***Аналитический этап предполагает:***

- изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной деятельности т.п.;
- сравнительный анализ конкурентов;
- исследование целевого рынка потребителей услуг гостеприимства;
- получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;
- оценку влияния различных факторов внешней и внутренней среды на эффективность сервисной деятельности на предприятиях туристической индустрии;
- анализ сильных и слабых сторон предприятия;
- краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием.

***Заключительный этап включает:***

- формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.;
- оформление отчета по практике;
- получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от Академии.

**Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ**

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела (темы)	Кол-во академических часов всего	Кол-во академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения	
				В том числе	
				Под руководством преподавателя/руководителя от предприятия	самостоятельно
1.	Общая характеристика гостиничного предприятия	Общая характеристика гостиничного предприятия: организационно-правовая форма предприятия, категория гостиницы по звездности. Основные виды деятельности, миссия, цели и задачи, организационная структура, географическое положение, масштаб деятельности(сетевая, независимая) Характеристика предоставляемых услуг. Описание рынка, на котором работает гостиничное предприятие, его позиции. Хозяйственные связи и организация взаимодействия с субъектами внешней среды гостиницы(с турфирмами) Изучение структуры и системы управления предприятием. Договоры франшизы. Управляющая компания.	18	6	12
2.	Анализ экономической деятельности гостиничного предприятия	Основные показатели деятельности гостиницы. Статистический и экономический анализ показателей гостиницы. Динамика структуры выручки. Цены и тарифы. Динамика среднего тарифа по типам номеров. Коэффициент доходности номерного фонда. Выручка от дополнительных услуг предприятия. Динамика среднего чека ресторана. Исследование результатов деятельности функциональных подразделений организации. Определение и анализ затрат гостиничного предприятия и служб гостиницы. Анализ прибыльности (убыточности) деятельности гостиничного предприятия и его служб. Пути повышения эффективности деятельности гостиницы. Доходный менеджмент.	36	6	30
3.	Анализ системы управления гостиничного	Система управления гостиничным предприятием. Основные функции и задачи структурных подразделений системы управления. Основные организационно-распорядительные документы (устав, положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей и специалистов,	36	6	30

	предприятия	<p>инструктивные материалы, определяющие деятельность организации). Содержание и организация связей служб гостиницы в системе управления. Организационная структура; - работа административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления); - работа службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения: службы портье, службы приема гостей, служба горничных, их назначение и функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции); - работа обслуживающего персонала (швейцар, официанты, бармены, инструктора по бильярду, боулингу и т.д.); - работа VIP-зала; - анимационная деятельность на предприятии; - казино, игровые автоматы; - работа службы общественного питания (состав предприятий, их типы и характеристика, особенности организации производства и обслуживания); - работа коммерческой службы (состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности); - работа технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы различных систем); - работа вспомогательной службы (состав службы, наличие банно-прачечного комбината, транспортного хозяйства, садового хозяйства и др.); - фирменный стиль предприятия.</p> <p>Стратегия и тактика административного управления. Эффективность и результативность системы управления.</p>			
4.	Информационная система управления.	<p>Общая схема информационных потоков в организации и ее характеристика. Коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.). Коммуникации между уровнями управления и подразделениями. Информационный процесс (передача, преобразование, хранение, оценка и использование информации). Информационные технологии в гостинице (Структурированная кабельная система (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование) – СКС. Телефония гостиницы, отеля (офисная и гостевая) Телевидение гостиницы, отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения. Система управления электронными замками гостиницы, Доступ в интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi). Учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы. Эквайринг в гостинице, отеле. Сайт гостиницы, отеля. Системы</p>	18	6	12



		онлайн бронирований гостиницы, отеля. Вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы. Видеонаблюдение гостиницы, отеля. Системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, применяемые АСУ в гостинице.			
5.	Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе	<p>Технологии обслуживания гостей в гостинице. Выбор оптимальных технологических процессов в соответствии с требованиями потребителя. Соблюдение стандартов предприятия. Технологический алгоритм гостевого цикла.</p> <p>Проектирование функциональных технологических процессов. Анализ и оценка качества технологических процессов в гостиницах. Адаптация инновационных, современных технологий к деятельности гостиниц. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц.</p>	36	6	30
6.	Управление маркетингом гостиничного предприятия	<p>Организация маркетинговой деятельности на предприятии. Функции и задачи службы маркетинга. Задачи и механизм действия подсистемы маркетинговых исследований на предприятии. Информационная система маркетинга на предприятии, ее структура и функции. Анализ и оценка конкурентоспособности предприятия. Формирование конкурентной стратегии предприятия.</p> <p>Разработка плана маркетинговой деятельности на предприятии. Система ценообразования на предлагаемые услуги и методика формирования цен. Выработка соответствующих управленческих решений в области ценообразования.</p> <p>Планирование продвижения гостиничных услуг на рынке. Формирование коммуникационной политики предприятия. Механизм внутреннего маркетинга на предприятии. Формирование спроса. Средства рекламы и их характеристика. Роль рекламы в коммерческом успехе предприятия. Электронные системы продаж. Провайдеры гостиниц</p>	36	6	30
7	Управление персоналом	<p>Кадровый потенциал предприятия и его формирование. Классификация и образовательный уровень кадров (по категориям персонала). Планирование и прогнозирование в потребностей кадров (по категориям персонала). Процесс подбора кадров руководителей и специалистов. Система материального и морального стимулирования. Функции управленческого персонала. Диагностики профессиональной пригодности персонала, контроля организационного поведения. Методы повышения эффективности профессионального мастерства кадров. Обучение персонала. Аттестация персонала.</p>	18	6	12

8	Управление качеством услуг предприятия гостеприимства	Факторы, определяющие качество. Контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности. Разработка стандартов организации и контроль их выполнения. Современные методы контроля и оценки качества услуг. Методы и инструменты управления качеством. Измерение удовлетворенности потребителей. Работ с жалобами потребителей. Организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.VIP –обслуживание. Программы лояльности.	18	6	12
ИТОГО			216		

### 6. Формы отчетности по практике

Содержание раздела (темы)	Формы отчетности и содержание отчетных мероприятий			
	Форма контроля	Вид контрольного мероприятия	Требования к содержанию отчетных материалов	
			Отметка в дневнике о выполнении	Сроки предоставления отчетных материалов
Общая характеристика гостиничного предприятия: организационно-правовая форма предприятия, категория гостиницы по звездности. Основные виды деятельности, миссия, цели и задачи, организационная структура, географическое положение, масштаб деятельности(сетевая, независимая) Характеристика предоставляемых услуг. Описание рынка, на котором работает гостиничное предприятие, его позиции. Хозяйственные связи и организация взаимодействия с субъектами внешней среды гостиницы (с турфирмами) Изучение структуры и системы управления предприятием. Договоры франшизы. Управляющая компания.	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течение 3-х рабочих дней по завершению практики
Основные показатели деятельности гостиницы. Статистический и экономический анализ показателей гостиницы. Динамика структуры выручки. Цены и тарифы. Динамика среднего тарифа по типам номеров. Коэффициент доходности номерного фонда. Выручка от дополнительных услуг предприятия. Динамика среднего чека ресторана. Исследование результатов деятельности функциональных подразделений организации.	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики

<p>Определение и анализ затрат гостиничного предприятия и служб гостиницы.</p> <p>Анализ прибыльности (убыточности) деятельности гостиничного предприятия и его служб. Пути повышения эффективности деятельности гостиницы. Доходный менеджмент.</p>				
<p>Система управления гостиничным предприятием. Основные функции и задачи структурных подразделений системы управления. Основные организационно-распорядительные документы (устав, положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей и специалистов, инструктивные материалы, определяющие деятельность организации). Содержание и организация связей служб гостиницы в системе управления. организационная структура; - работа административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления); - работа службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения: службы портье, службы приема гостей, служба горничных, их назначение и функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции); - работа обслуживающего персонала (швейцар, официанты, бармены, инструктора по бильярду, боулингу и т.д.); - работа VIP-зала; - анимационная деятельность на предприятии; - казино, игровые автоматы; - работа службы общественного питания (состав предприятий, их типы и характеристика, особенности организации производства и обслуживания); - работа коммерческой службы (состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности); - работа технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы различных систем); - работа вспомогательной службы (состав службы, наличие банно-прачечного комбината, транспортного хозяйства, садового хозяйства и др.); - фирменный стиль предприятия.</p> <p>Стратегия и тактика административного управления. Эффективность и результативность системы управления.</p>	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
<p>Общая схема информационных потоков в организации и ее характеристика. Коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.). Коммуникации между уровнями управления и подразделениями.</p>	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики

<p>Информационный процесс (передача, преобразование, хранение, оценка и использование информации). Информационные технологии в гостинице (Структурированная кабельная система (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование) – СКС.Телефония гостиницы, отеля (офисная и гостевая) Телевидение гостиницы, отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения .Система управления электронными замками гостиницы.,Доступ в интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi).Учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы. Эквайринг в гостинице, отеле.Сайт гостиницы, отеля.Системы онлайн бронирований гостиницы, отеля.Вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы.Видеонаблюдение гостиницы, отеля.Системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, применяемые АСУ в гостинице.</p>				
<p>Технологии обслуживания гостей в гостинице. Выбор оптимальных технологических процессов в соответствии с требованиями потребителя. Соблюдение стандартов предприятия. Технологический алгоритм гостевого цикла. Проектирование функциональных технологических процессов. Анализ и оценка качества технологических процессов в гостиницах. Адаптация инновационных, современных технологий к деятельности гостиниц. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц.</p>	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
<p>Организация маркетинговой деятельности на предприятии. Функции и задачи службы маркетинга. Задачи и механизм действия подсистемы маркетинговых исследований на предприятии. Информационная система маркетинга на предприятии, ее структура и функции. Анализ и оценка конкурентоспособности предприятия. Формирование конкурентной стратегии предприятия. Разработка плана маркетинговой деятельности на предприятии. Система ценообразования на предлагаемые услуги и методика формирования цен. Выработка соответствующих управленческих решений в области ценообразования. Планирование продвижения гостиничных услуг на рынке.</p>	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики

<p>Формирование коммуникационной политики предприятия. Механизм внутреннего маркетинга на предприятии. Формирование спроса. Средства рекламы и их характеристика. Роль рекламы в коммерческом успехе предприятия. Электронные системы продаж. Провайдеры гостиниц</p>				
<p>Кадровый потенциал предприятия и его формирование. Классификация и образовательный уровень кадров (по категориям персонала). Планирование и прогнозирование в потребностей кадров (по категориям персонала). Процесс подбора кадров руководителей и специалистов. Система материального и морального стимулирования. Функции управленческого персонала. Диагностики профессиональной пригодности персонала, контроля организационного поведения. Методы повышения эффективности профессионального мастерства кадров. Обучение персонала. Аттестация персонала.</p>	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
<p>Факторы, определяющие качество. Контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности. Разработка стандартов организации и контроль их выполнения. Современные методы контроля и оценки качества услуг. Методы и инструменты управления качеством. Измерение удовлетворенности потребителей. Работ с жалобами потребителей. Организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. VIP – обслуживание. Программы лояльности.</p>	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики

## 7. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

### Основная литература

1. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-91134-745-1
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./ Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-010163-7
3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: ил. - (Бакалавриат). ISBN 978-5-98281-410-4.
4. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-357-2
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6
6. Основы экономики, менеджмента и маркетинга предприятия питания: Учебник / Фридман А.М. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 229 с. - (Профессиональное образование) ISBN 978-5-369-01516-2

### Дополнительная литература

1. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/ Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. - (Бакалавриат) ISBN 978-5-9776-0369-0
2. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости: Учебное пособие/ А.М.Петров, 3-е изд. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 270 с. ISBN 978-5-905554-87-2
3. Статистика туризма : учебник / коллектив авторов ; под ред. А.Ю. Александровой. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 464 с. [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/ALEXANDROVA\\_Statistika.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/ALEXANDROVA_Statistika.pdf)
4. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/SACHARCHUK\\_Psihologia.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf)
5. Государственное и муниципальное управление в сфере туризма : учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/BOBKOVA\\_Gosupravlenie%20v%20turizme.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/BOBKOVA_Gosupravlenie%20v%20turizme.pdf)
6. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с. ISBN 978-5-16-104304-2 (online)
7. Федорова, Л. П. Экономика и управление на предприятии (торговля и общественное питание) [Электронный ресурс] : Методические рекомендации по выполнению выпускных квалификационных работ / Л. П. Федорова, А. В. Шаркова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 104 с. - ISBN 978-5-394-01727-8.
8. Информационная безопасность: Учебное пособие / Т.Л. Партыка, И.И. Попов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 432 с.: ил. - (Профессиональное образование). ISBN 978-5-91134-627-0 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420047>
9. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-00091-145-7
10. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. (<http://www.znanium.com>)

11. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций/Ветитнев А.М., Задорожная А.Н., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с. ISBN 978-5-16-104371-4 (online)

12. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/SACHARCHUK\\_Psihologia.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf)

13. Организация санаторно-курортной деятельности : учебное пособие / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с. [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/Vetitnev\\_Organizatsia.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Vetitnev_Organizatsia.pdf)

14. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

15. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

16. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования

17. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения

18. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования

19. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения

20. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам

21. ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования

22. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

23. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

24. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

25. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

26. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения

27. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания

28. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию

29. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания

30. ГОСТ 31989-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания

31. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания

32. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания

### **Нормативно-правовые акты**

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132ФЗ от 24.11.96 г. (с изменениями и дополнениями)

2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

3. Постановление Правительства РФ от 9.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

4. Федеральный закон от 7 июня 2013 года N 108-ФЗ "О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"

5. «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромках, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» Постановление Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. N 397

6. «Перечень портов, через которые допускается въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромках, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. N 397

7. «Об утверждении положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» Постановление Правительства Российской Федерации от 9 июня 2003 г. N 335 (с изменениями и дополнениями)

## **8. Перечень ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения практики**

- <http://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт.
- <http://www2.unwto.org/> - Всемирная туристская организация ЮНВТО
- <https://russia.travel/> - Национальный туристический портал РФ
- [www.nat-moo.ru](http://www.nat-moo.ru) - национальная академия туризма
- <http://www.rostourunion.ru/> - Российский союз туристической индустрии
- <http://pitert.ru> – туристический бизнес Санкт-Петербурга
- <http://www.ratanews.ru/> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.
- <http://www.tourdom.ru/> - профессиональный туристический портал
- <http://www.tourpom.ru/> - Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
- [www.geo.ru](http://www.geo.ru) - журнал «GEO».
- [www.nat-geo.ru](http://www.nat-geo.ru) – журнал «National Geographic Россия».
- [www.vokrugsveta.ru](http://www.vokrugsveta.ru) - журнал «Вокруг света».
- <http://tonkosti.ru/> - тонкости туризма (справочно-информационный портал)
- <http://www.accor.com> - официальный сайт Accor Group (Ibis, Mercure, Novotel, Sofitel)
- <http://heliopark.ru/> - Heliopark Hotels – крупнейшая гостиничная сеть России
- <http://www.hilton.com> – официальный сайт отельной сети Hilton
- <http://www.holidayinn.com/> - официальный сайт отельной сети Holiday Inn
- <http://www.hyatt.com/> - официальный сайт отельной сети Hyatt
- <https://www.kempinski.com/> официальный сайт отельной сети Kempinski
- <http://www.marriott.com/> - официальный сайт отельной сети Marriott
- <http://rezidorparkinn.com> - Rezidor SAS Hospitality
- <http://www.radisson.com/> - официальный сайт отельной сети Radisson
- <http://www.ritzcarlton.com> - официальный сайт отельной сети The Ritz Carlton
- <http://www.sheraton.com/> - официальный сайт отельной сети Sheraton
- <http://www.slh.com> - \официальный сайт сети Small Luxury Hotels.
- <http://www.swissotel.com/> - Swissôtel Hotels & Resorts
- <http://prohotel.ru/> - портал про гостиничный бизнес
- <http://www.interiorexplorer.ru/projects.php?category=10> дизайн и оформление гостиниц (проекты)
- <http://hotel.artpeople.ru/articles/> - планирование и дизайн для HoReCa
- <http://www.pitportal.ru/> - все для общепита России
- <http://www.klenmarket.ru> – комплексное оснащение предприятий общественного питания
- <http://www.miko-hotelservices.com/ru/> - комплексное оснащение гостиниц
- <http://otelsnab.ru/> - оснащение гостиниц



## 9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

	Разделы практики	Способы проведения практики	Наименование оборудованных объектов для выполнения работ по программе практики с перечнем основного оборудования и программного обеспечения	Вид и / или наименование базы прохождения практики, обладающей необходимой МТБ
1.	Общая характеристика гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
2.	Анализ экономической деятельности гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
3.	Анализ системы управления гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
4.	Информационная система управления	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
5.	Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
6.	Управление маркетингом гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
7.	Управление персоналом	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
8.	Управление качеством услуг предприятия гостеприимства	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

1. Microsoft® Office® Professional Plus 2007
2. 1С 7.7 Предприятие

3. САМО-Турагент № 1072-14
4. HotelDesk Aparti

## 11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

### 11.1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее часть)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обучающего формирование компетенций (или ее части) обучающийся должен:		
				Знать	Уметь	владеть
1.	ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	1.2.6	-теоретические основы развития экономики туристского рынка и гостиничного бизнеса; показатели рынка гостиничных услуг; закономерности развития отрасли, стратегии развития туризма и индустрии гостеприимства.	оценивать результаты деятельности гостиничного предприятия и служб гостиницы	приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне; методами и инструментарием оценки производственно-хозяйственной деятельности гостиницы
2.	ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	1.5.7	- систему российского права и правоприменения;	- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности; анализировать правовые явления, находить и применять необходимую правовую информацию	- навыками реализации норм права; - приемами принятия необходимых мер защиты законных прав и интересов потребителей

3.	ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	5.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы современного русского языка и культуры речи,</li> <li>- основные принципы построения монологических текстов и диалогов,</li> <li>- характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать знание навыков общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять методы анализа при работе с информацией</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения;</li> <li>- основами деловых коммуникаций и речевого этикета;</li> <li>- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи</li> </ul>
4.	ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	7.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специфику общения в коллективе;</li> <li>- принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе;</li> <li>- принципы взаимодействия в коллективе, обеспечивающие эффективность работы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать индивидуальные психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач;</li> <li>- устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками толерантного поведения;</li> <li>- навыками регуляции поведения в коллективе;</li> <li>- навыками взаимодействия в коллективе в ходе творческого решения профессиональных задач</li> </ul>
5.	ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной	4.5.6.	методы и способы получения, хранения и переработки	применять информационные технологии, офисное	навыками поиска, анализа и обработки научно-технической

		деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта		информации, структуру локальных и глобальных компьютерных систем как источников получения научно-технической информации;	оборудование в гостиничной деятельности; вычлнить значимую научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта развития гостиничного хозяйства	информации по гостиничному хозяйству
6.	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и стили управления;</li> <li>- виды мотивации и методы стимулирования персонала;</li> <li>- методы координации работы функциональных подразделений гостиницы,</li> <li>- способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать работу исполнителей,</li> <li>- принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы,</li> <li>- распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей,</li> <li>- координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки</li> <li>- давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организовывать работу исполнителей,</li> <li>- принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы,</li> <li>- применять технологии профессионального развития и совершенствования,</li> <li>- распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей,</li> <li>- координации работы функциональных подразделений гостиницы,</li> <li>- оценки эффективности производственно-</li> </ul>

						технологической деятельности гостиницы
7.	ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и техническую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	1.5.8.	нормативно-техническую базу гостиничной деятельности технические регламенты, санитарные нормы и правила, системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения;	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; применять знания области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения;	Навыками разработки должностных инструкций, положений о службах и отделах; внедрения и применения новых стандартов и правил ведения гостиничного дела
8.	ПК-3	владением навыками определения затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	2.6	классификацию затрат по статьям калькуляции, ее назначение и модификации зарубежный опыт определения издержек производства.	рассчитать издержки гостиничного предприятия поэлементно	Навыками формирования тарифов и ценовой политики гостиничного предприятия
9.	ПК-4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	4.5.	современные тенденции развития индустрии гостеприимства, принципы классификации средств размещения, нормативно – методическую базу деятельности гостиничных предприятий	использовать знание принципов организационного построения гостиничных предприятий и технологии оказания услуг для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения,	навыками описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствующих запросам потребителей

					уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	
10.	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	5.7.8.	теоретические основы системы управления гостиницей	Обеспечивать эффективную организацию операционных процессов в службах гостиницы, регламентировать и контролировать процессы обслуживания Навыками организации функциональных процессов в службах гостиницы	Навыками организации функциональных процессов в службах гостиницы
11.	ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений	6.7.8.	Современные методы продаж в гостиничном бизнесе, требования различных групп потребителей, культуру этносов для успешного кросс-культурного взаимодействия.	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем, толерантно, воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей.	навыками и методами организации привлекательного имиджа гостиничной услуги
12.	ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	5	теоретические основы маркетинга гостиничного предприятия; теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей	обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и	методами мониторинга и оценки удовлетворенности потребителей

					контролировать процессы обслуживания	
13.	ПК-8	готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	3.5.	принципы организации работ по стандартизации услуг на гостиничном предприятии: методы, порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов, показатели качества гостиничных услуг, методы их разработки, технологию контроля показателей качества и стабильности процессов гостиничного предприятия	разрабатывать, соответствующие запросам потребителей, показатели качества гостиничных услуг, показатели стабильности технологических процессов гостиничного предприятия, контролировать выполнение, актуальность стандартов и эффективность технологических процессов гостиничного предприятия	навыками использования информации о современных системах и технологиях стандартизации услуг, процессов и процедур гостиничных предприятий, навыками работы с жалобами потребителей.
14.	ПК-12	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	5.6	основы проектной культуры, цели и последовательность действий, необходимых для проектирования функциональных процессов гостиничного продукта	проводить оценку и корректировать дальнейшие шаги по разработке гостиничного продукта, использовать междисциплинарные знания в профессиональной деятельности	навыками организации проектного процесса для организации функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
15.	ПК-13	готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного	5.6.8.	основные информационно-библиотечные базы, ресурсы нормативно-правовой, технической и технологической	подбирать информацию, требуемую при проектировании гостиничной деятельности в соответствии с запросами потребителей	навыками самостоятельного поиска информации для проектирования гостиничной деятельности с

		продукта в соответствии с требованиями потребителя		информации, необходимые для осуществления проектной деятельности и формировании гостиничного продукта; способы диагностирования потребностей потребителей		учетом требований потребителей
16.	ПК-14	готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности	5.6.7.8.	виды и особенности проектов в гостиничной деятельности, принципы формирования концепции в соответствии с техническим заданием, порядок их разработки, выполнения работ, управления и сдачи	организовывать и выполнять проекты в гостиничной деятельности в соответствии со стандартными этапами проекта	навыками организации проектов формирования концепции в соответствии с техническим заданием; разработки, выполнения работ, управления и сдачи проекта в гостиничной деятельности



## 11.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Успешность прохождения практики характеризуется качественной оценкой сформированности компетенций на основе критериев их освоения по 3 уровням: высокий, средний, низкий.

Уровни (показатели) сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций
Низкий уровень	Показывает удовлетворительный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции; с помощью руководителя способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции; с помощью руководителя способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции.
Средний уровень	Показывает хороший уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции; Самостоятельно способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции; Самостоятельно способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции.
Высокий уровень	Показывает отличный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции; Способен предложить собственный подход к реализации умений, перечисленных в разделе «уметь» соответствующей компетенции; Способен предложить собственный подход к владению основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции.

Итоговая оценка за практику складывается из оценок: за самостоятельную работу, дневник (перечень выполненных работ) и защиту отчёта. Итоговая оценка выставляется в зачетную книжку по 5-балльной шкале.

### Шкалы оценки результатов

Качество освоения практики	Уровневая шкала	Отметка по 5-балльной шкале
Высокое	Высокий уровень	«отлично» / «5»
Среднее	Средний уровень	«хорошо» / «4»
Низкое	Низкий уровень	«удовлетворительно» / «3»
Не освоено	Не освоено	«неудовлетворительно» / «2»

**Критерии оценивания приведены в таблице:**

Оценка по практике	Критерии оценивания
«отлично»	- полное и исчерпывающее изложение материала в отчете; - актуальность и достоверность предоставленной в отчете информации; - свободное владение содержанием работы, которая проводилась на практике, четкое понимание ее сущности; - полное знание материала по конкретной проблематике; - умение студента отвечать на проблемные вопросы, связанные с содержанием выполненной работы.
«хорошо»	- неполное изложение материала или неполное соответствие содержания работы требованиям программы практики (75-90 % охвата указанных в программе прохождения практики заданий); - актуальность и достоверность предоставленной в отчете информации; - при защите отчета и ответах на вопросы были допущены незначительные ошибки.
«удовлетворительно»	- неполное изложение материала или неполное соответствие содержания работы требованиям программы практики (50-74 % охвата указанных в программе прохождения практики заданий); - неактуальность или устарелость поданной в отчете информации; - при защите отчета и ответах на вопросы были допущены существенные ошибки.
«неудовлетворительно»	- неполное изложение материала или неполное соответствие содержания работы требованиям программы практики (менее 50 % охвата указанных в программе прохождения практики заданий); - недостоверность поданной в отчете информации; - характер ответов дает основание утверждать, что лицо, которое защищает отчет по практике, неправильно поняло содержание практики и поэтому не отвечает на вопросы по существу, допускает грубые ошибки при ответах на вопросы.

**11.3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Отчет по производственной (преддипломной) практике включает в себя:

- 1) индивидуальное задание по практике;
- 2) исследовательские и аналитические материалы, выполненные в соответствии с программой и индивидуальным заданием на практику;
- 3) дневник практики – краткое содержание выполненных работ и сроки изучения в соответствии с темами программы практики;
- 4) характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от организации не позднее, чем за три дня до назначенного дня защиты отчета.

В качестве приложения к отчету могут быть предоставлены должностные инструкции, рабочие материалы, стандарты, программы и другая документация, в разработке которой студенты принимали участие в ходе практики, а также самостоятельно разработанные презентации, реклама организации и т.п.

Студент может формулировать свои предложения по улучшению работы конкретного подразделения организации, в котором он проходил практику, или организации в целом, в том числе в рамках в рамках выпускной квалификационной работы.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в MO Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

Оформление должно соответствовать действующим стандартам:

ГОСТ Р 7.0.5-2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления. Введен 28 апреля 2008 г. № 95-ст.

ГОСТ 7.32-2001 Отчет о научно-исследовательской работе. Введен 2002-07-01.

ГОСТ 2.105-95 Общие требования к текстовым документам. Введен 1996-07-01.

#### **11.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений навыков и (или) опыта деятельности характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль успеваемости и качества подготовки обучающихся проводится с целью получения необходимой информации о выполнении ими графика образовательного процесса, установления качества усвоения учебного материала, степени достижения поставленной цели обучения, стимулирования самостоятельной работы обучающихся, совершенствования методики проведения занятий в рамках компетентностного подхода.

#### **Оценочные средства**

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Шкала оценки</i>
Практическая работа (дневник практики)	Средство проверки владения методами и приемами, изученными на практике	Уровневая шкала
Доклад-сообщение (защита практики)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов по итогам практики	Уровневая шкала
Характеристика от профильной организации	Определение степени освоения тех или иных компетенций путем проставления экспертных оценок по шкале, представленной в оценочной форме	Уровневая шкала

#### **Методы оценки компетенций**

<i>Название метода</i>	<i>Краткое описание метода</i>	<i>Эксперт оценки</i>
Оценка достигнутых результатов	Устное или письменное описание конкретной работы, выполненной студентом	Руководитель практики от академии
Метод экспертных оценок	Определение степени проявления тех или иных качеств путем проставления экспертных оценок по определенной совокупности шкал, представленных в оценочной форме.	Руководитель практики от профильной организации
Собеседование	В свободной форме или по заранее составленной программе проводится обсуждение планов и результатов работы	Руководитель практики от академии

Промежуточная аттестация проводится в целях проверки усвоения обучающимися практики. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Зачет с оценкой по итогам практики имеет целью всестороннее выявление и оценку теоретических знаний и практических навыков обучающихся и проводится в виде устного опроса по разделам практики и защиты отчета. Вопрос (вопросы) обучающемуся назначается преподавателем.

При оценке теоретических знаний и практических навыков обучающихся учитывается соответствие выполненных работ индивидуальному заданию, характеристика, полученная от профильной организации.

Результаты контроля успеваемости определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Положительная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») заносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость.

**БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**Отчет по преддипломной практике**

**Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело  
Бакалавриат**

**ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Студента(ки) \_\_\_\_\_  
ФИО

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Проверил \_\_\_\_\_

Санкт-Петербург  
20 \_\_\_\_\_

БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ  
НА ПРЕДДИПЛОМНУЮ ПРАКТИКУ**

Студента(-ки) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики \_\_\_\_\_

Наименование тем	Задания на практику
1.Общая характеристика гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Дать общую характеристику предприятия.</li> <li>– Проанализировать рынок, на котором работает организация и перечень предоставляемых в ней услуг. Определить позиции предприятия.</li> <li>– Рассмотреть хозяйственные связи и организацию взаимодействия с субъектами внешней среды организации.</li> <li>– Составить структурную схему организации управления предприятием. Провести анализ вертикального и горизонтального разделения управленческого труда.</li> </ul>
2. Анализ экономической деятельности гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Рассмотреть структуру и содержание деятельности экономических служб</li> <li>– Проанализировать:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- документы о формировании себестоимости оказания услуг,</li> <li>- динамику выручки гостиницы,</li> <li>- структуру выручки гостиницы,</li> <li>- динамику среднего чека ресторана,</li> <li>- цены и тарифы на услуги (продукцию).</li> </ul> </li> <li>– Оценить прибыльность (убыточность) работы организации в целом, сделать выводы и предложения по повышению эффективности работы организации (если необходимо).</li> </ul>
3. Анализ системы управления гостиничного предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Определить основные функции и задачи структурных подразделений, дать рекомендации по совершенствованию связей структурных подразделений в системе управления.</li> <li>– Применять нормативно- технологическую документацию при работе. (Перечислить какой документацией пользовались в процессе работы).</li> <li>– Участвовать в организации работ по подтверждению соответствия системе квалификации гостиниц и других средств размещения или контролировать деятельность предприятий в соответствии с требованиями присвоенного уровня квалификации. (Перечислить выполняемые работы).</li> <li>– Проанализировать стратегию и тактику административного управления. Выработать свои предложения по их совершенствованию с целью повышения эффективности и результативности системы управления.</li> </ul>
4.	– Составить общую схема информационных потоков в организации и

Наименование тем	Задания на практику
Информационная система управления	<p>дать ее характеристику.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявить и проанализировать коммуникационные связи между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.).</li> <li>– Выявить и проанализировать коммуникационные связи между уровнями управления и подразделениями.</li> <li>– Дать характеристику используемых на предприятии информационных и коммуникационных технологий. Иметь навык работы с ними.</li> <li>– Вести документооборот, организовывать делопроизводство, организовывать хранение документов. (Привести перечень необходимых документов при оформлении проживания гостя).</li> <li>– Сделать предложения (в случае необходимости) по устранению недостатков коммуникационного процесса.</li> </ul>
5. Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Контролировать технологические процессы и выполнение должностных инструкций. Оптимизировать технологические процессы, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.</li> <li>– Использовать навыки организации функциональных процессов.</li> <li>– Использовать навыки работы с информационными технологиями, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях.</li> <li>– Использовать инновационные, современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта. (Перечислить и дать характеристики).</li> <li>– Анализировать действующие стандарты, корректировать их, участвовать в разработке новых стандартов. (Привести примеры стандартов).</li> <li>– Оценка качества технологических процессов в гостиницах.</li> <li>– Проектировать оптимальные технологические процессы обслуживания.</li> </ul>
6. Управление маркетингом гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Проанализировать функции и задачи службы маркетинга. Составить схему организационной структуры службы маркетинга на предприятии.</li> <li>– Провести анализ и дать оценку конкурентоспособности предприятия.</li> <li>– Использовать навыки формирования и продвижения гостиничного продукта. Описать наиболее оптимальные способы продвижения для конкретного предприятия.</li> <li>– Участвовать в маркетинговых исследованиях (Привести примеры).</li> <li>– Уметь использовать в сервисной деятельности навыки в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</li> <li>– Участвовать в разработке маркетинговых мероприятий. (Описать каких).</li> <li>– Участвовать в разработке программ рекламных компаний.</li> <li>– Анализ плана маркетинговой деятельности на предприятии и внесение собственных предложений (в случае необходимости).</li> <li>– Анализ системы ценообразования на предлагаемые услуги и методики формирования цен. Выработка предложений в области ценообразования.</li> </ul>
7. Управление персоналом	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Провести анализ кадрового потенциала предприятия и образовательного уровня кадров (по категориям персонала). Сделать планирование и прогнозирование в потребностях кадров (по категориям персонала).</li> <li>– Выявить наиболее эффективные системы материального и морального стимулирования, используя выбранную методику анализа.</li> </ul>

Наименование тем	Задания на практику
8. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выявить факторы, определяющие качество гостиничных услуг.</li> <li>- Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности.</li> <li>- Участвовать в разработке (переработке) стандартов подразделений гостиницы.</li> <li>- Принимать участи в контроле выполнения стандартов. (Показать результаты контроля)</li> <li>- Участвовать в измерении удовлетворенности потребителей. (Показать результаты исследования)</li> <li>- Участвовать в организации работ по подтверждению соответствия гостиницы национальной системе классификации.</li> </ul>

Задание принял:

Студент \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.) \_\_\_\_\_ (Подпись)

Руководитель практики  
от Академии

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)



**ДНЕВНИК**  
Преддипломная практика

Сроки выполнения работ	Виды выполняемых работ	Оценка Подпись
	Тема 1. Общая характеристика гостиничного предприятия	
	Тема 2. Анализ экономической деятельности гостиничного предприятия	
	Тема 3. Анализ системы управления гостиничного предприятия.	
	Тема 4. Информационная система управления	
	Тема 5. Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе	
	Тема 6. Управление маркетингом гостиничного предприятия	
	Тема 7. Управление персоналом	
	Тема 8. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства	

Студент \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_ (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.**  
Руководитель практики от образовательной организации

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

М.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

Студент \_\_\_\_\_  
(Фамилия, Имя, Отчество)

проходил практику в \_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

*За время прохождения производственной (преддипломной) практики студент показал следующий уровень освоения **общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных** компетенций:*

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

Общекультурные компетенции

освоены / не освоены

Общепрофессиональные компетенции

освоены / не освоены

Профессиональные компетенции

освоены / не освоены

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_ г.