

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

Тип производственной практики – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способы проведения производственной практики: стационарная, выездная.

Производственная 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, ее этапности от курса к курсу.

Производственная практика является основой для интегрирования учебных дисциплин в целостное представление о профессии, обеспечивая логическую завершенность профессиональной подготовки бакалавров. Производственная практика нацелена на сбор исходного материала, ведения дневника по практике, написания отчета по практике.

Целями производственной практики студентов являются формирование профессиональных умений и навыков, приобретения 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:

- приобретение практических навыков работы с документацией;
- формирование основных профессиональных навыков в области сбора информации о состоянии гостиничного рынка;
- ознакомление с системой управления, а так же с основными технико-экономическими характеристиками и показателями управленческой деятельности в пределах соответствующей базы практики;
- приобретение практических навыков управления службами гостиниц;
- расширение представления студентов о месте и роли выпускников направления «гостиничное дело» в решении управленческих задач, стоящих перед предприятиями индустрии гостеприимства;
- 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:

Код	Наименование компетенции
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-1	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-2	способность организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и техническую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-5	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-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений
ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя
ПК-12	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
ПК-13	готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя
ПК-14	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», 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 профессионального 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. Преимущество 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 кафедрой 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 **12 недель, 18 зачетных единиц, 648 часов**, в том числе **1 часть** – 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа; **2 часть** – 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа.

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 предприятия 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

ЧАСТЬ 1

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела (темы)	Кол-во академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения		
			Кол-во академических часов всего	В том числе	
				Под руководством преподавателя/руководителя от предприятия	самостоятельно
1.	Общая характеристика организации	Характеристика предприятия: организационно-правовая форма и форма собственности, местоположение, размер, тип, уровень предоставления гостиничных услуг, классификация. Основные виды деятельности, размеры, масштаб деятельности, основные этапы развития. Выявление особенностей производства и управления. Анализ стратегических целей и основных стратегий. Определение эффективности деятельности организации и системы управления.	54	6	48
2.	Внешняя среда предприятия	Проведение анализа основных проблем и опасностей для предприятия, вызываемых факторами внешней среды, оценка их воздействия. Выявление сильных и слабых сторон деятельности предприятия. Мониторинг уровня цена продукцию и услуги, определение конкурентоспособности. Рассмотрение факторов микро- и макро-среды предприятия. Анализ позиционирования организации по отношению к конкурентам и участие в формировании маркетинговых планов. Прогнозирование тенденций развития.	54	6	48
3.	Организационная структура управления	Определение типа и общей характеристика организационной структуры управления, анализ ее схемы. Характеристика отдельных уровней и звеньев управления, преобладающих типов связей. Регламентация деятельности	54	6	48

		структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб. Анализ функционально-организационной модели управления. Выявление проблем структуры управления на предприятии. Определение эффективности и экономичности структуры управления. Разработка методов и рекомендаций по совершенствованию организационной системы управления.			
4.	Особенности управления производством услуг	Анализ технологии обслуживания в гостиничном предприятии с учетом особенностей предоставляемых предприятием услуг и использование методов выявления потребностей потребителя. Регламентирование и контролирование процессов обслуживания. Организация функциональных процессов с применением стандартов в гостиничной деятельности. Организация работы в функциональных службах гостиниц. Разработка стандартов организации и методов контроля и оценки качества гостиничных услуг. Приемы работы с жалобами потребителей.	54	6	48
5.	Управление маркетингом	Формирование и продвижение гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Использование различных методов маркетинговых исследований, приемов эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы. Обладание навыками деловой коммуникации на втором иностранном языке.	54	6	48
6.	Управление персоналом	Анализ кадрового потенциала предприятия(профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень). Планирование потребности в кадрах на предприятии, Анализ применяемых методов и средств стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг, выбор оптимальных методов. Использование технологий, обеспечивающих эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей. Организовывать взаимодействие в коллективе.	54	6	48
	Итого		324		

ЧАСТЬ 2

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела (темы)	Кол-во академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения		
			Кол-во академических часов всего	В том числе	
				Под руководством преподавателя/руководителя от предприятия	самостоятельно
1.	Общая характеристика организации	Характеристика предприятия: организационно-правовая форма и форма собственности, местоположение, размер, тип, уровень предоставления гостиничных услуг, классификация. Основные виды деятельности, размеры, масштаб деятельности, основные этапы развития. Выявление особенностей производства и управления. Анализ стратегических целей и основных стратегий. Определение эффективности деятельности организации и системы управления.	54	6	48
2.	Внешняя среда предприятия	Проведение анализа основных проблем и опасностей для предприятия, вызываемых факторами внешней среды, оценка их воздействия. Выявление сильных и слабых сторон деятельности предприятия. Мониторинг уровня цена продукцию и услуги, определение конкурентоспособности. Рассмотрение факторов микро- и макро-среды предприятия. Анализ позиционирования организации по отношению к конкурентам и участие в формировании маркетинговых планов. Прогнозирование тенденций развития.	54	6	48
3.	Организационная структура управления	Определение типа и общей характеристика организационной структуры управления, анализ ее схемы. Характеристика отдельных уровней и звеньев управления, преобладающих типов связей. Регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб. Анализ функционально-организационной модели управления. Выявление проблем структуры управления на предприятии. Определение	54	6	48

		эффективности и экономичности структуры управления. Разработка методов и рекомендаций по совершенствованию организационной системы управления.			
4.	Особенности управления производством услуг	Анализ технологии обслуживания в гостиничном предприятии с учетом особенностей предоставляемых предприятием услуг и использование методов выявления потребностей потребителя. Регламентирование и контролирование процессов обслуживания. Организация функциональных процессов с применением стандартов в гостиничной деятельности. Организация работы в функциональных службах гостиниц. Разработка стандартов организации и методов контроля и оценки качества гостиничных услуг. Приемы работы с жалобами потребителей.	54	6	48
5.	Управление маркетингом	Формирование и продвижение гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Использование различных методов маркетинговых исследований, приемов эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы. Обладание навыками деловой коммуникации на втором иностранном языке.	54	6	48
6.	Управление персоналом	Анализ кадрового потенциала предприятия(профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень). Планирование потребности в кадрах на предприятии, Анализ применяемых методов и средств стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг, выбор оптимальных методов. Использование технологий, обеспечивающих эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей. Организовывать взаимодействие в коллективе.	54	6	48
	Итого		324		

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 организации	Устная	Опрос на БП	Отметка в дневнике о выполнении	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Внешняя среда предприятия	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Организационная структура управления	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Особенности управления производством услуг	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Управление маркетингом	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Управление персоналом	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Общая характеристика организации	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. 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) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7
2. 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
3. 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
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с. (переплет) ISBN 978-5-9776-0060-
5. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-747-5 - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406091>
6. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.
http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKY_Upravlenie%20predpocht.pdf

Дополнительная литература

1. 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>
2. 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
3. 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>)
4. 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)
5. 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
6. 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
7. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
9. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
10. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения
11. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования

12. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения
13. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
14. ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования
15. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
16. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
17. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
18. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
19. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
20. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания
21. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию
22. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания
23. ГОСТ 31989-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания
24. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания
25. 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 паромах, 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 паромах, 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 - национальная академия туризма
- <http://www.rostourunion.ru/> - Российский союз туриндустрии
- <http://pitert.ru> – туристический бизнес Санкт-Петербурга
- <http://www.ratanews.ru/> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
- <http://www.tourdom.ru/> - профессиональный туристический портал
- <http://www.tourpom.ru/> - Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
 - www.geo.ru - журнал «GEO».
 - www.nat-geo.ru – журнал «National Geographic Россия».
 - 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

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 организации	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
2.	Внешняя среда предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
3.	Организационная структура управления	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
4.	Особенности управления	выездная,	–	Гостиницы и другие

	производством услуг	стационарная		средства размещения
5.	Управление маркетингом	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
6.	Управление персоналом	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 Предприятия
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

ЧАСТЬ 1

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее часть)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенций (или ее части) обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	владеть
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	1.2.4.5	-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
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	1.2.4.5	- систему российского права и правоприменения;	- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности; - анализировать правовые	- навыками реализации норм права; - приемами принятия необходимых мер защиты законных прав и интересов потребителей

				явления, находить и применять необходимую правовую информацию	
ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1.2. 6	<ul style="list-style-type: none"> - основы современного русского языка и культуры речи, - основные принципы построения монологических текстов и диалогов, - характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать знание навыков общения в профессиональной деятельности; - применять методы анализа при работе с информацией 	<ul style="list-style-type: none"> - культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; основами деловых коммуникаций и речевого этикета; - навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	6	<ul style="list-style-type: none"> - специфику общения в коллективе; - принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе; - принципы взаимодействия в коллективе, обеспечивающие эффективность работы 	<ul style="list-style-type: none"> - учитывать индивидуальные психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач; - устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками толерантного поведения; - навыками регуляции поведения в коллективе; - навыками взаимодействия в коллективе в ходе творческого решения профессиональных задач

ОПК-1	<p>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</p>	5.4.2	<p>методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных систем как источников получения научно-технической информации;</p>	<p>применять информационные технологии, офисное оборудование в гостиничной деятельности; вычлнить значимую научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта развития гостиничного хозяйства</p>	<p>навыками поиска, анализа и обработки научно-технической информации по гостиничному хозяйству</p>
ОПК-2	<p>способность организовывать работу исполнителей</p>	6	<p>методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, - способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности</p>	<p>-организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, - координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно-</p>	<p>-навыками организовывать работу исполнителей, -принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -применять технологии профессионального развития и совершенствования, -распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей, - координации работы функциональных</p>

				технологической деятельности гостиницы	подразделений гостиницы, -оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и техническую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	3.4.6	- 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 деятельность; - применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения	навыками разработки должностных инструкции, положения о службах и отделах; внедрения и применения новых стандартов и правил ведения гостиничного дела
ПК-3	владением навыками определения затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	4	- классификацию затрат по статьям калькуляции, ее назначение и модификации - зарубежный опыт определения издержек производства.	- рассчитать издержки гостиничного предприятия поэлементно	- навыками формирование цены и ценовой политики гостиничного предприятия
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	навыками описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствующих запросам потребителей

				функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	
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	4	знать 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
ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений	5	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	навыками и методами организации привлекательного имиджа гостиничной услуги

				потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей.	
ПК-7	готовность применять современные технологии в 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 контролировать процессы обслуживания	методами мониторинга и оценки удовлетворенности потребителей
ПК-12	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	3.5	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

ЧАСТЬ 2

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее часть)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенций (или ее части) обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	владеть
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	1.2.4.5	-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
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	1.2.4.5	- 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

ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1.2..6	<ul style="list-style-type: none"> - основы современного русского языка и культуры речи, - основные принципы построения монологических текстов и диалогов, - характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать знание навыков общения в профессиональной деятельности; - применять методы анализа при работе с информацией 	<ul style="list-style-type: none"> - культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; основами деловых коммуникаций и речевого этикета; - навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	6	<ul style="list-style-type: none"> - специфику общения в коллективе; - принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе; - принципы взаимодействия в коллективе, обеспечивающие эффективность работы 	<ul style="list-style-type: none"> - учитывать индивидуальные психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач; - устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками толерантного поведения; - навыками регуляции поведения в коллективе; - навыками взаимодействия в коллективе в ходе творческого решения профессиональных задач
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе	5.4.2	методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и	применять информационные технологии, офисное оборудование в	навыками поиска, анализа и обработки научно-технической информации по

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

					технологической деятельности гостиницы
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и техническую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	3.4.6	- 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 деятельность; - применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения	навыками разработки должностных инструкций, положения о службах и отделах; внедрения и применения новых стандартов и правил ведения гостиничного дела
ПК-3	владением навыками определения затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	4	- классификацию затрат по статьям калькуляции, ее назначение и модификации - зарубежный опыт определения издержек производства.	- рассчитать издержки гостиничного предприятия поэлементно	- навыками формирования цены и ценовой политики гостиничного предприятия
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, уровень	навыками описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствующих запросам потребителей

				обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	
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	4	знать 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
ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений	5	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	навыками и методами организации привлекательного имиджа гостиничной услуги

				особенностей.	
ПК-7	готовность применять современные технологии в 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 контролировать процессы обслуживания	методами мониторинга и оценки удовлетворенности потребителей
ПК-8	готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	3	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.
ПК-12	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и	3.5	основы проектной культуры, цели и последовательность действий, необходимых для проектирования	проводить оценку и корректировать дальнейшие шаги по разработке гостиничного продукта, использовать	навыками организации проектного процесса для организации функциональных процессов гостиниц и

	других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования		функциональных процессов гостиничного продукта	междисциплинарные знания в профессиональной деятельности	других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
ПК-13	готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	3.4.5	основные информационно-библиотечные базы, ресурсы нормативно-правовой, технической и технологической информации, необходимые для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта; способы диагностирования потребностей потребителей	подбирать информацию, требуемую при проектировании гостиничной деятельности в соответствии с запросами потребителей	навыками самостоятельного поиска информации для проектирования гостиничной деятельности с учетом требований потребителей
ПК-14	готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности	4.5	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 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 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 компетентного 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.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

**Отчет по производственной практике
(часть ____)**

**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 ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ (часть ___)**

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 организации	Изучить учредительные документы и устав предприятия (состав учредителей, организационно-правовая форма предприятия, виды деятельности, юридический адрес и другие характеристики). Структуру гостиницы, дать характеристику состава подразделений (служб) и их взаимосвязей. Изучить механизм управления гостиницей.
2. Внешняя среда предприятия	Выявить основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность организации. Основные потребители продукции или услуг (характеристика потребителей услуг предприятия (состав, по целям приезда и размещения, устойчивость, потенциальные возможности расширения потребительского сегмента и др.). Основные поставщики. Основные конкуренты. Сделать сравнительный анализ конкурентоспособности услуг (по предприятиям города, где проводится практика). Выявить основные проблемы и угрозы для предприятия, вызываемые факторами внешней среды.
3. Организационная структура управления	Изучить деятельность гостиницы: виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг, показать конкурентные их преимущества. Изучить механизм управления гостиницей: (характеристика состава подразделений (служб) и их взаимосвязей). Раскрыть внутреннюю среду предприятия (финансы, технологии, маркетинг, трудовые ресурсы, культура и образ организации, информационные сети и системы); организация плановой работы в организации (виды и формы планирования, планово-учетная документация и др.); обеспечение безопасности гостей. Привести показатели вместимости и загруженности номерного фонда (за последние 2 года) и их динамику (с учетом сезонности), Показатели посещаемости предприятий питания (ресторана, бара, кафе, буфетов).
4. Особенности управления производством услуг	Определить типа и дать общую характеристику организационной структуры управления, сделать ее анализ. Определить виды деятельности структурных подразделений и проанализировать документы, регламентирующие их деятельность (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб). Сделать анализ функционально-организационной модели

Наименование тем	Задания на практику
	<p>управления и определить возможные проблемы структуры управления на предприятии. Проанализировать эффективность и экономичность структуры управления. Разработать рекомендации по совершенствованию организационной системы управления.</p>
5. Управление маркетингом	<p>Изучить: теоретические основы маркетинга гостиничного предприятия; рынок гостиничных услуг и его компоненты; особенности конкуренции; маркетинговые исследования; теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей</p>
6. Управление персоналом	<p>Изучить: кадровый состав гостиницы - методы приема персонала на работу на предприятие, - способы адаптации сотрудника в коллективе, - формы внутрифирменного обучения, - виды стимулирования персонала</p>

Задание принял:

Студент _____
(Фамилия И.О.) (Подпись)

Руководитель практики
от Академии

Руководитель практики
от профильной организации

_____ (Фамилия И.О.)

_____ (Фамилия И.О.)

ДНЕВНИК

Производственная практика (часть ___)

Сроки выполнения работ	Виды выполняемых работ	Оценка Подпись
	Тема 1.Общая характеристика организации	
	Тема 2. Внешняя среда предприятия	
	Тема 3. Организационная структура управления	
	Тема 4. Особенности управления производством услуг	
	Тема 5. Управление маркетингом	
	Тема 6. Управление персоналом	

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 практики (часть 1) 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 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

Общекультурные компетенции освоены / не освоены

Общепрофессиональные компетенции освоены / не освоены

Профессиональные компетенции освоены / не освоены

Руководитель практики от организации

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 201_ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Студент _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

проходил практику в _____
(наименование организации)

Сроки прохождения практики: _____

*За время прохождения производственной практики (часть 2) 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.