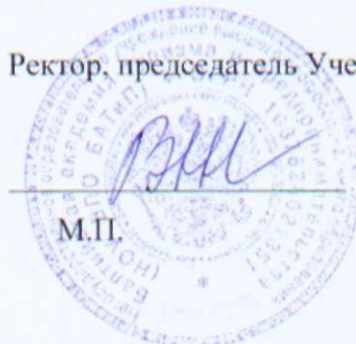


Негосударственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**УТВЕРЖДЕНО**

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

Ректор, председатель Ученого совета



(Т.И. Власова)

М.П.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ 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» 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

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

**Тип учебной практики** – практика по получению первичных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

**Способы проведения учебной практики:** стационарная, выездная.

**Цель учебной практики** – формирование у обучающихся общего представления об организации работы на предприятиях (учреждениях, организациях) или иных объектов туристской индустрии; анализ факторов внешней среды, влияющих на деятельность предприятия, анализ внутренней среды гостиничного предприятия и качества обслуживания в нем, приобретение начальных практических умений руководства персоналом, использование правил делового этикета при общении в коллективе, исследование услуг и структуры предприятия; применение в практической деятельности стандартов обслуживания.

**Задачи учебной практики:**

- познакомить студентов с различными видами организаций (объектами управления);
- представить в общем виде предмет и содержание управленческой деятельности;
- показать роль бакалавра гостиничного дела и специфику его деятельности в современных организациях гостиничной индустрии;
- собрать информацию, необходимую для подготовки отчета, приобрести умения по обработке и анализу данных.

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 подготовки 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 учебной практики направлен на формирование следующих компетенций:

<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>ОК-7</b>	способность к самоорганизации и самообразованию
<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>ПК-4</b>	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
<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
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 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 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 образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриат) 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. 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.

### 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 учебной практики составляет **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**

№ 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.	Техника безопасности на рабочем месте	Изучение правил техники безопасности на рабочем месте	24	6	18
2.	Ознакомление с организацией. Изучение первичных сведений о предприятиях гостиничного типа	Характер и основные виды деятельности организации. Ключевые цели предприятия (в т.ч. рыночные, финансовые, производственные, цели по персоналу и др.). Форма собственности. Организационно-правовая форма. Основные этапы развития.	48	12	36
3.	Внешняя среда гостиничного предприятия	Основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность организации. Основные потребители продукции или услуг. Основные поставщики. Основные конкуренты. Основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды.	72	12	60
4.	Внутренняя среда гостиничного предприятия	Организационная и производственная структура. Численность персонала. Основная номенклатура продукции или услуг. Характеристика качества продукции (услуг). Уровень цен на продукцию или услуги. Сильные и слабые стороны деятельности организации.	72	12	60
5.	Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам современного менеджера	Руководство персоналом (психологические особенности сотрудника, социальные особенности коллектива, национальная культура, конфликты, организация и координация работы сотрудников, определение сложности и объема работ, методы мотивации и т.д.). Умения и навыки	54	6	48

		делового общения, работа в команде и борьба со стрессами.			
6.	Организация делопроизводства на гостиничном предприятии	Основные документы, регламентирующие деятельность организации. Список основных источников информации по выбранному объекту исследования (документы предприятия; рекламные проспекты, нормативные акты; книги, статьи в периодической печати; материалы Интернет и др.)	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
Техника безопасности на рабочем месте	Устная	Опрос на БП	Отметка в дневнике о выполнении	В течение 3-х рабочих дней по завершению практики
Ознакомление с организацией. Изучение первичных сведений о предприятиях гостиничного типа	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Внешняя среда гостиничного предприятия	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Внутренняя среда гостиничного предприятия	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам современного менеджера	Устная	Защита отчета	Отражение в отчете	В течении 3-х рабочих дней по завершению практики
Организация делопроизводства на гостиничном предприятии	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. Введение в менеджмент: Учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; Под ред. проф. С.Д. Резника. - 2-е изд., доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с. - (Менеджмент в высшей школе). ISBN 978-5-16-005164-2.
2. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с. ISBN 978-5-98281-152-3
3. Безопасность туризма : учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с. [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/BOBKOVA\\_Vezopasnost.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/BOBKOVA_Vezopasnost.pdf)
4. 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, <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
5. География туризма : учебник / В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн-Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с. ([http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/KRUZHALIN\\_Geografia.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/KRUZHALIN_Geografia.pdf))

### Дополнительная литература

1. Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов ; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с. ([http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/Vobkova\\_Pravovoe\\_obespechenie\\_.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Vobkova_Pravovoe_obespechenie_.pdf))
2. 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))
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. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, 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. 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.
6. 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
7. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-00091-145-7
8. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. ( Доп. мат. znanium.com). (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-357-2
9. 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
10. 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-



### **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](http://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](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

## 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. Техника безопасности на рабочем месте в гостиничном предприятии	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
2. Ознакомление с организацией	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
3. Внешняя среда гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
4. Внутренняя среда гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
5. Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам персонала гостиниц	выездная, стационарная	–	Гостиницы и другие средства размещения
6. Организация делопроизводства на гостиничном предприятии	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-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	3.4.5	<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; основами деловых коммуникаций и речевого этикета;</li> <li>- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи</li> </ul>
2.	ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	5	<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</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</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</li> </ul>

				коллективе, обеспечивающие эффективность работы	отношения во взаимодействии с другими членами коллектива	профессиональных задач
3.	ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию	1.2.3.4.5.6	- основные индивидуальные потребности и возможности человека; - основные принципы организации работы по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; - методику ведения самоанализа	-выстраивать стратегию интеллектуального, культурного, нравственного, физического и профес- сионального саморазвития и самосовершенствования, -осуществлять самооценку своих достоинств и недостатков	- способностью к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта; - способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию
4.	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	3	- методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных систем как источников получения научно- технической информации;	- применять информационные технологии, офисное оборудование в гостиничной деятельности; вычленить значимую научно- техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта развития гостиничного хозяйства	- навыками поиска, анализа и обработки научно-технической информации по гостиничному хозяйству

5.	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	3.4	-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 обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	-навыками описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствующих запросам потребителей
6.	ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений	4.5	-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 особенностей	-навыками организации привлекательного имиджа гостиничной услуги

## 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 учебной 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.

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.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Приложение 1**

**БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**Отчет по учебной 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 УЧЕБНУЮ 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. Техника безопасности на рабочем месте в гостиничном предприятии	Изучить правила техники безопасности на рабочем месте. Ознакомиться с опытом выявления опасностей, проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий в гостинице.
2. Ознакомление с организацией	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.
3. Внешняя среда гостиничного 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.
4. Внутренняя среда гостиничного предприятия	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).
5. Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам персонала гостиниц	Изучить кадровый менеджмент на предприятии (состав, структура персонала, движение персонала, уровень квалификации подготовка и переподготовка, продвижение по службе, нормирование и оплата труда, использование рабочего времени).

Наименование тем	Задания на практику
6. Организация делопроизводства на гостиничном предприятии	Изучить основные документы, регламентирующие деятельность организации. Список основных источников информации по выбранному объекту исследования (документы предприятия; рекламные проспекты, нормативные акты; книги, статьи в периодической печати; материалы Интернет и др.)

Задание принял:

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

Руководитель практики  
от Академии

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

**ДНЕВНИК**  
Учебная практика

<b>Сроки выполнения работ</b>	<b>Виды выполняемых работ</b>	<b>Оценка Подпись</b>
	Тема 1. Техника безопасности на рабочем месте	
	Тема 2. Изучение первичных сведений о предприятиях гостиничного типа	
	Тема 3. Внешняя среда гостиничного предприятия	
	Тема 4. Внутренняя среда гостиничного предприятия	
	Тема 5. Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам современного менеджера	
	Тема 6. Организация делопроизводства на гостиничном предприятии	

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 учебной практики студент показал следующий уровень освоения общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:*

- 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 к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)

**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**

- 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**

- 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**

Общекультурные компетенции

освоены / не освоены

Общепрофессиональные компетенции

освоены / не освоены

Профессиональные компетенции

освоены / не освоены

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.