

Частное образовательное учреждение высшего образования
«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

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

ИЗМЕНЕНО

решением Ученого совета
(протокол №4 от 19.12.2016 г.)
(протокол №1 от 31.08.2017 г.)

Ректор, председатель Ученого совета



(Т.И. Власова)

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики:

практика по получению профессиональных умений
и опыта профессиональной деятельности

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Санкт-Петербург

2017

Программа производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «04» декабря 2015 г. №1432; на основании «Положения о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата», утвержденного в ЧОУ ВО «БАТиП».

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма и гостеприимства «29» августа 2017 г., протокол № 1.

Программа практики одобрена Методическим советом академии «31» августа 2017 г., протокол № 1.

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. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 11.2. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 11.3. 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.

Форма проведения: дискретно.

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

Цель производственной практики обучающихся - формирование профессиональных умений и навыков, приобретение практических навыков работы в профильной организации индустрии гостеприимства на должностях, соответствующих профилю получаемого студентом образования.

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 также с основными технико-экономическими характеристиками и показателями управленческой деятельности в пределах соответствующей базы практики;
- приобретение практических навыков управления службами предприятия гостеприимства;
- расширение представления студентов о месте и роли будущих бакалавров 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 предприятия индустрии гостеприимства и разработке мероприятий по повышению эффективности их деятельности.

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

Код	Результаты освоения ОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	-теоретические основы развития экономики туристского рынка и гостиничного бизнеса; показатели рынка гостиничных услуг; закономерности развития отрасли,	оценивать результаты деятельности гостиничного предприятия и служб гостиницы, знать виды экономических показателей, критерии оценки финансово-экономической	приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне; методами и инструментарием оценки производственно-хозяйственной деятельности гостиничного

		стратегии развития туризма и индустрии гостеприимства	деятельности гостиничного предприятия	предприятия
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	- основные нормативные и правовые документы, необходимые к применению в профессиональной деятельности	- отслеживать и анализировать последние изменения в нормативных и правовых документах, необходимых к применению в профессиональной деятельности	- навыками анализа нормативных и правовых документов, необходимых к применению в профессиональной деятельности
ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	основные принципы построения монологических текстов и диалогов в профессиональной среде	использовать знание навыков общения в профессиональной деятельности	основами деловых коммуникаций и речевого этикета в профессиональной деятельности
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе	работать в коллективе, соотносить свое поведение с поведением коллег	навыками соблюдения делового этикета
ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	- методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала	- организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, - распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей	- навыками организации работы исполнителей; - навыками применения технологий профессионального развития и совершенствования, распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и техническую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного	классификацию затрат по статьям калькуляции, ее	рассчитать издержки гостиничного	навыками формирования цены и ценовой политики

	предприятия и других средств размещения	назначение и модификации	предприятия поэлементно	гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	современные тенденции развития индустрии гостеприимства, принципы классификации средств размещения	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения	навыками описания и анализа функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствующих запросам потребителей

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) относится к Блоку 2 вариативной части образовательной программы, является **обязательной** и направлена на формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, соответствующих **организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.**

Это позволит обучающимся подготовиться к **решению профессиональных задач:**

- 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.

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 практика (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) составляет **8 недель (12 з.е., 324 астр. ч., 432 акад.ч.).**

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.

Заключительный этап включает:

- оформление отчетных документов по практике;
- получение характеристики руководителя практики от организации и руководителя практики от Академии;
- аттестация по итогам прохождения практики.

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 руководителя от профильной организации	самостоятельно
1.	Общая характеристика предприятия индустрии гостеприимства	Изучение правил техники безопасности на рабочем месте. 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 индустрии гостеприимства	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 предприятия индустрии гостеприимства	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	54	6	48

		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 предприятия индустрии гостеприимства	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.	108	6	102
5.	Управление маркетингом предприятия индустрии гостеприимства	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 предприятия индустрии гостеприимства	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. Организация взаимодействия в коллективе.	54	6	48
7.	Отчетный этап	Сдача отчетной документации и подготовка к аттестации по результатам прохождения практики. Аттестация по итогам прохождения практики.	54	-	54
Итого			324		

6. Формы отчетности по практике

Текущий контроль успеваемости

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование разделов практики</i>	<i>Контролируемые компетенции (или их части)</i>	<i>Оценочные средства</i>
1	Общая характеристика предприятия индустрии гостеприимства	ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6	Дневник практики (перечень выполненных работ)
2	Внешняя среда предприятия индустрии гостеприимства	ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОПК-3; ПК-4	Дневник практики (перечень выполненных работ)
3	Организационная структура управления предприятия индустрии гостеприимства	ОК-4; ОК-6; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	Дневник практики (перечень выполненных работ)
4	Особенности управления производством услуг предприятия индустрии гостеприимства	ОК-3; ОК-5; ОПК-2; ПК-3	Дневник практики (перечень выполненных работ)
5	Управление маркетингом предприятия индустрии гостеприимства	ОК-5; ПК-3; ПК-4	Дневник практики (перечень выполненных работ)
6	Управление персоналом предприятия индустрии гостеприимства	ОК-4; ОК-6; ОПК-3; ПК-3; ПК-4	Дневник практики (перечень выполненных работ)

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в форме **зачета с оценкой** и фиксирует уровень достижения планируемых результатов обучения по практике.

Промежуточная аттестация практики проводится путем оценки компетенций, которые освоил обучающийся в ходе прохождения практики, по модели STAR: Situation (Ситуация) — Task (Задача) — Action (Предпринятые действия) — Result (Результат). При использовании данной модели обучающемуся задаются вопросы, направленные на оценку сформированности компетенций, а обучающийся должен продемонстрировать полученные в ходе практики умения и навыки, описав ситуацию и предложив ее решение на примере исследуемого объекта (профильной организации). По каждому направлению подготовки (в случае необходимости по каждой образовательной программе) формируется аттестационная комиссия, состоящая из трех членов: лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу академии с участием ведущих специалистов - представителей работодателей и (или) их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

В зависимости от области профессиональной деятельности, аттестация может включать в себя вопросы или тестовые задания для проверки теоретических знаний полученных при изучении программы (теоретическая часть) и в обязательном порядке должен включать в себя один или несколько видов аттестационных испытаний (практическая часть), направленных на оценку готовности обучающихся к реализации вида профессиональной деятельности:

- выполнение комплексного практического задания – для оценки готовности к выполнению вида профессиональной деятельности. Технология оценивания: сопоставление

продемонстрированных параметров деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям;

- выполнение серии практических заданий – для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций). Технология оценивания: сопоставление параметров продемонстрированной деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Основными отчетными документами обучающегося при этом типе промежуточной аттестации является **отчет**, содержащий титульный лист (приложение №1), индивидуальное задание на практику (приложение №2); дневник практики - краткое содержание выполненных работ и сроки изучения в соответствии с индивидуальным заданием (приложение №3); характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от профильной организации (приложение №4). По итогам аттестации на каждого обучающегося комиссией составляется **аттестационный лист** (приложение №5), содержащий информацию о виде практики, сроках и месте ее прохождения, освоенных компетенциях или их частей, заданных в ходе аттестации вопросах, направленных на оценку сформированности компетенций, характеристику ответов на них и итоговую оценку по практике.

7. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

а) Основная литература

1. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

2. Тимохина, Т.Л. 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). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

3. 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) - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>.

4. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>.

5. Чудновский, А.Д. 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. - Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru. Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKY_Upravlenie%20predpocht.pdf.

б) Дополнительная литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. - (Высшее образование: Бакалавриат) - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - (Высшее образование). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>.

3. Ветитнев, А.М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций: монография / А.М. Ветитнев, А.Н. Задорожная, 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544269>.

4. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. - Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru. Режим доступа: https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf.

5. Ветитнев, А.М. Организация санаторно-курортной деятельности: учебное пособие / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с. - Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru. Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Vetitnev_Organizatsia.pdf.

в) Нормативно-правовые акты

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

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

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

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

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

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

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

г) Государственные стандарты России (ГОСТ Р)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания
ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию
ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания
ГОСТ 31989-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания
ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания
ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания

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

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ - <https://www.mkrf.ru>
2. Федеральное агентство по туризму - <http://www.russiatourism.ru>
3. Российский союз туриндустрии - <http://www.rostourunion.ru>
4. Российская гостиничная ассоциация - <http://www.rha.ru>
5. Федерация рестораторов и отельеров России «ФРиО» - <http://www.frio.ru>
6. Портал индустрии гостеприимства и питания «HoReCa» - <http://www.horeca.ru>
7. Федеральный перечень туристских объектов - <http://www.классификация-туризм.ru>
8. Официальный сайт системы интернет-бронирования отелей «Booking.com» - <https://www.booking.com>
9. Официальный сайт системы бронирования и сравнения цен отелей мира «Trivago» - <https://www.trivago.ru>
10. Международная туристская биржа (Берлин) - <https://www.itb-berlin.de/en/>
11. Интернет-журнал для отельеров, топ-менеджеров индустрии гостеприимства и работников сферы «HoReCa» - <http://www.hotelier.pr>
12. Интернет-портал в сфере гостеприимства в России и СНГ «Frontdesk.ru» - <http://www.frontdesk.ru>
13. Интернет-журнал для профессионалов гостиничного бизнеса «ProОтель» - <http://www.prootel.ru>
14. Турбизнес на Северо-Западе. Журнал для профессионалов - <http://www.tourbusspb.ru>

9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническая база Академии представлена аудиториями для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, кабинетами для самостоятельной подготовки. Аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, персональными компьютерами с выходом в сеть Интернет.

Материально-техническая база предприятия, на котором проводится практика, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Базами прохождения практики являются гостиницы и иные средства размещения, санаторно-курортные, спортивно-оздоровительные и рекреационные комплексы, предприятия общественного питания в составе коллективных средств размещения,

связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта (далее - профильные организации).

Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

При определении мест прохождения практики обучающимся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений здоровья, а также с учетом профессии, характера труда, выполняемых инвалидом трудовых функций.

	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 предприятия индустрии гостеприимства	выездная, стационарная	–	Профильные организации
2.	Внешняя среда предприятия индустрии гостеприимства	выездная, стационарная	–	Профильные организации
3.	Организационная структура управления предприятия индустрии гостеприимства	выездная, стационарная	–	Профильные организации
4.	Особенности управления производством услуг предприятия индустрии гостеприимства	выездная, стационарная	–	Профильные организации
5.	Управление маркетингом предприятия индустрии гостеприимства	выездная, стационарная	–	Профильные организации
6.	Управление персоналом предприятия индустрии гостеприимства	выездная, стационарная	–	Профильные организации
7.	Отчетный этап	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС, доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека); Microsoft® Office®	Профильные организации/ образовательная организация

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

1. Microsoft® Office® Professional Plus 2007
2. Aparti HotelDesk
3. ЭБС «Знаниум»
4. Научная электронная библиотека – <http://www.elibrary.ru>
5. Информационные справочные системы:
 - 5.1. Информационно-правовая база «ГАРАНТ»
 - 5.2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

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

Успешность прохождения практики характеризуется качественной оценкой на основе оценки сформированности компетенций.

В целях обеспечения единства требований к результатам обучения по практике, используются следующие уровни сформированности компетенции – высокий, средний, низкий. Ниже представлена характеристика планируемых результатов обучения (показателей) для каждого уровня формирования компетенции - владений, умений, знаний, а также представлена шкала оценивания результатов обучения с описанием критериев оценивания.

Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания уровня
высокий	– 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
средний	– 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
низкий	– Показывает удовлетворительный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции; – под руководством преподавателя способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции; – под руководством преподавателя способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции
не сформирована	– Показывает неудовлетворительный уровень знания категорий,

Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания уровня
	перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции; – под руководством преподавателя затрудняется показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции; – под руководством преподавателя затрудняется показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции.

Критерии и шкалы оценок при проведении промежуточной аттестации

Оценка по практике	Критерии оценивания
«отлично»	Полное изложение полученных знаний в соответствии с требованиями программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые обучающимися. Демонстрация умения отвечать на проблемные вопросы, делать выводы, выявлять причинно-следственные связи, свободно оперировать сведениями об изученном объекте.
«хорошо»	Изложение полученных знаний в соответствии с требованиями программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые обучающимися после указания преподавателя на них. Демонстрация умения выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы, делать обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки; владение сведениями об изученном объекте.
«удовлетворительно»	Изложение полученных знаний неполное, но это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, которые исправляются обучающимися с помощью преподавателя. Затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке выводов.
«неудовлетворительно»	Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; допускаются существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя. Бессистемное выделение случайных признаков изученного; неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы.

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»

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

**Перечень вопросов (практико-ориентированных заданий)
для подготовки к зачету с оценкой**

1. Правила техники безопасности на рабочем месте администратора (менеджера) предприятия гостеприимства.
2. Охарактеризуйте общую деятельность предприятия гостеприимства – объекта производственной практики.
3. Охарактеризуйте категорию предприятия гостеприимства в соответствии с существующей системой классификации гостиниц и других средств размещения.
4. Охарактеризуйте деятельность предприятия гостеприимства – объекта производственной практики с точки зрения его организационной структуры и особенности управления.
5. Назовите и охарактеризуйте Положения о подразделениях (отделах и службах) предприятия гостеприимства
6. Назовите и охарактеризуйте должностные инструкции руководителей подразделений (отделов и служб) предприятия гостеприимства.
7. Назовите и охарактеризуйте должностные инструкции сотрудников подразделений (отделов и служб) предприятия гостеприимства.
8. Проанализируйте деятельность подразделений предприятия гостеприимства и выявите возможные проблемы управления им.
9. Внесите предложения по совершенствованию организационной системы управления предприятия гостеприимства.
10. Охарактеризуйте потребителей услуг предприятия гостеприимства (состав, по целям приезда и размещения и т.п.).
11. Выявите потенциальные возможности расширения потребительского сегмента предприятия гостеприимства.
12. Назовите и охарактеризуйте основных поставщиков предприятия гостеприимства.
13. Назовите и охарактеризуйте основных конкурентов гостиничного предприятия (по предприятиям города (региона), где проходит производственная практика).
14. Охарактеризуйте основные и дополнительные услуги предприятия гостеприимства – объекта производственной практики.
15. Охарактеризуйте выявленные Вами особенности и характер производственной деятельности предприятия гостеприимства.
16. Охарактеризуйте особенности и характер производства услуг в структурных подразделениях (отделах и службах) предприятия гостеприимства (в соответствии с видом предприятия – службе приема и размещения, коммерческо-административной, ресторанной, кадровой и др.).
17. Охарактеризуйте особенности производства и предоставления услуг гостиничным предприятием с учетом особенностей выявления потребностей потребителя.
18. Перечислите и охарактеризуйте методы выявления потребностей потребителей предприятия гостеприимства - объекта производственной практики.
19. Охарактеризуйте регламентирование и контролирование процессов обслуживания в подразделениях гостиничного предприятия – объекта производственной практики.
20. Организация функциональных процессов обслуживания с применением стандартов в гостиничной деятельности.
21. Выявите качество производства услуг предприятием гостеприимства в соответствии с нормативно-правовой и технологической документацией (стандартам, Правилам обслуживания и др.)
22. Охарактеризуйте методы формирования гостиничного продукта/услуги на предприятии гостеприимства – объекте производственной практики.

23. Охарактеризуйте методы ценообразования гостиничного продукта/услуги на предприятии гостеприимства.
24. Охарактеризуйте механизм затрат деятельности предприятия гостеприимства – объекта производственной практики.
25. Проведите оценку эффективности деятельности предприятия гостеприимства – объект производственной практики.
26. Охарактеризуйте механизм затрат деятельности предприятия гостеприимства – объекта производственной практики.
27. Проведите оценку эффективности деятельности предприятия гостеприимства – объект производственной практики.
28. Охарактеризуйте систему организации маркетинга на предприятии гостеприимства, ее задачи.
29. Охарактеризуйте товарную, ценовую и сбытовую политику предприятия гостеприимства – объекта производственной практики.
30. Назовите и охарактеризуйте основные методы маркетинговых исследований предприятия гостеприимства – объекта производственной практики.
31. Перечислите и охарактеризуйте информационные технологии предприятия гостеприимства.
32. Перечислите и охарактеризуйте коммуникационные технологии предприятия гостеприимства.
33. Назовите приемы эффективных продаж, используемые предприятием гостеприимства.
34. Охарактеризуйте рекламную деятельность предприятия гостеприимства.
35. Назовите и охарактеризуйте деловые коммуникации на иностранном языке, которые применяются на предприятии гостеприимства.
36. Охарактеризуйте кадровый потенциал предприятия гостеприимства (профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень) и внесите предложения по планированию потребности в кадрах на предприятии.
37. Охарактеризуйте процесс подбора кадров предприятия гостеприимства - объекта производственной практики.
38. Охарактеризуйте систему материального и морального стимулирования сотрудников предприятия гостеприимства.
39. Перечислите и охарактеризуйте особенности организации и координации работы сотрудников предприятия гостеприимства.
40. Перечислите и охарактеризуйте особенности определения сложности и объема работ сотрудников предприятия гостеприимства.

11.3 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
Характеристика от профильной организации	Определение степени освоения тех или иных компетенций путем проставления экспертных оценок по шкале, представленной в оценочной форме	Уровневая шкала

Вопросы (практико-ориентированные задания)	Средство проверки навыков теоретического и практического решения профессионально-ориентированных вопросов (заданий)	Отметка по 5-балльной шкале
--	---	-----------------------------

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

Зачет с оценкой по итогам практики имеет целью всестороннее выявление и оценку теоретических знаний и практических умений и навыков обучающихся.

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.



Частное образовательное учреждение высшего образования
**«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА

Кафедра Туризма и гостеприимства
Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

ОТЧЕТ
по производственной практике

Студент: _____
подпись _____ ФИО _____

Руководитель: _____
подпись _____ уч. степень, уч. звание ФИО _____

Санкт-Петербург
20 _____

Частное образовательное учреждение высшего образования
«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

Студента(-ки) _____
(фамилия, имя, отчество)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения практики _____

№ п/п	Наименование темы	Задания на практику
1.	Общая характеристика предприятия индустрии гостеприимства	Изучить правила техники безопасности на рабочем месте. 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 особенности управления предприятием гостеприимства.
2.	Внешняя среда предприятия индустрии гостеприимства	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 предприятия индустрии гостеприимства	Определить тип 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). Провести анализ функционально-организационной модели управления и определить возможные проблемы структуры управления на предприятии. Проанализировать эффективность и экономичность структуры управления. Разработать рекомендации по совершенствованию организационной системы управления.
4.	Особенности управления производством услуг предприятия	Изучить деятельность гостиницы: виды основных и дополнительных услуг, показать конкурентные их преимущества. Выявить особенности производство услуг предприятием гостеприимства с учетом выявления потребностей потребителей. Организация работы в функциональных службах гостиниц.

	индустрии гостеприимства	<p>Организация функциональных процессов с применением стандартов в гостиничной деятельности.</p> <p>Разработка стандартов организации и методов контроля и оценки качества гостиничных услуг.</p> <p>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). Расчет затрат и эффективности деятельности предприятия гостеприимства.</p> <p>Охарактеризовать методы формирования и ценообразования гостиничного продукта/услуги на предприятии гостеприимства.</p>
5.	Управление маркетингом предприятия индустрии гостеприимства	<p>Провести анализ системы организации маркетинга на предприятии гостеприимства, ее задач.</p> <p>Провести анализ маркетинговой среды, товарной, ценовой, сбытовой и коммуникативной политики предприятия.</p> <p>Участвовать в работе отдела маркетинга предприятия гостеприимства:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать различные методы маркетинговых исследований, – реализовывать услуги предприятия гостеприимства с использованием приемов эффективных продаж, информационных и коммуникационных технологий, рекламы. <p>Использовать навыки деловой коммуникации на втором иностранном языке.</p>
6.	Управление персоналом предприятия индустрии гостеприимства	<p>Проанализировать кадровый потенциал предприятия системы управления (профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень).</p> <p>Разработать предложения по планированию потребности в кадрах на предприятии. Участвовать в процессе подбора кадров.</p> <p>Ознакомиться с системой материального и морального стимулирования, методами повышения эффективности управленческого труда.</p> <p>Участвовать в организации и координации работы сотрудников, определении сложности и объема работ.</p> <p>Использовать умения и навыки делового общения, работе в команде и борьбе со стрессами.</p>
7.	Отчетный этап	Сдача отчетной документации и подготовка к аттестации по результатам прохождения практики.

Задание принял:

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

Руководитель практики
от Академии

Руководитель практики
от профильной организации

_____ (Фамилия И.О.)

_____ (Фамилия И.О.)

**ДНЕВНИК
ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Сроки выполнения работ	Виды выполняемых работ по темам

Студент _____
(ФИО)

_____ (подпись)

« ____ » _____ 201_ г.

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю

Руководитель практики
от Академии

Руководитель практики
от профильной организации

_____ (Фамилия И.О.)

_____ (Фамилия И.О.)

М.П.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Студент _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

проходил практику в _____
(наименование организации)

Сроки прохождения практики: _____

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

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

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

- способность использовать основы правовых 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

- 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

Общекультурные компетенции	освоены / не освоены
Общепрофессиональные компетенции	освоены / не освоены
Профессиональные компетенции	освоены / не освоены

Руководитель практики от организации

_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(ФИО)
« ____ » _____ 201_ г.		

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Балтийская академия туризма и предпринимательства»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

по _____ практике

« ____ » _____ 201_г.

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль _____

Состав комиссии:

Фамилия И.О. должность, Фамилия И.О. должность, Фамилия И.О. должность, Фамилия И.О. должность

Секретарь комиссии: Фамилия И.О.

Ф.И.О. студента (ки) _____

форма обучения _____ курс ____

Профильная организация: _____

Период прохождения практики с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

На защиту представлены следующие материалы:

1. Задание на практику: есть / нет
2. Характеристика от руководителя практики: есть / нет
3. Дневник практики: есть / нет

Перечень вопросов (практико-ориентированных заданий):

Общая характеристика ответа студента: _____

Результаты контроля освоения компетенций:

Код	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОПК-2	ОПК-3	ПК-3	ПК-4
Отметка об освоении								

Итоговая оценка _____

Председатель комиссии _____

Члены комиссии _____

Секретарь комиссии _____