

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Тип практики:

практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Санкт-Петербург

2017

**Программа учебной практики** (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской 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» 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

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.

**Форма проведения:** дискретно.

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

**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; овладение первичными умениями и навыками научно-исследовательской деятельности.

**Задачи** учебной практики:

- знакомство студентов с различными видами организаций (объектами управления);
- представление в общем виде предмета и содержания гостиничной деятельности;
- знакомство с ролью бакалавра гостиничного дела и спецификой его деятельности в современных организациях гостиничной индустрии;
- знакомство студентов с основной терминологией научно-исследовательской деятельности;
- знакомство студентов с основными открытыми источниками информации, необходимыми для проведения научных исследований в сфере гостеприимства;
- собрать информацию, необходимую для подготовки отчета, приобрести умения по обработке и анализу данных.

Процесс прохождения учебной практики направлен на формирование следующих компетенций:

Код	Результаты освоения ОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	- нормы общения в профессиональной среде	- использовать знание навыков общения в профессиональной деятельности	- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- специфику общения в коллективе	- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- навыками толерантного поведения

<b>ОК-7</b>	способность к самоорганизации и самообразованию	основные принципы организации работы по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства	осуществлять самооценку своих достоинств и недостатков	способностью к профессиональному саморазвитию 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	- требования информационной безопасности в сфере гостеприимства; - существующие источники информации, используемые при формировании гостиничного продукта	применять информационно-коммуникационные технологии в гостиничной деятельности, в том числе при проведении самостоятельных научных исследований	навыками работы в электронной информационной среде, навыками поиска, подбора и систематизации информации по объекту гостеприимства, в том числе при проведении научных исследований
<b>ПК-6</b>	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных групп потребителей	толерантно, воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей	навыками общения с потребителем

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) относится к Блоку 2 вариативной части образовательной программы, является **обязательной** и направлена на формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональной компетенции, соответствующей **сервисному виду профессиональной деятельности.**

Это позволит обучающимся подготовиться к **решению такой профессиональной задачи, как** соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов 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 учебной практики составляет **6 недель (9 з.е., 243 астр. ч., 324 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;
- ознакомление с основной терминологией научно-исследовательской деятельности, с основными открытыми источниками информации, необходимыми для проведения научных исследований в сфере гостеприимства.

### ***Исследовательский этап включает:***

- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте, в том числе необходимой для проведения научных исследований;
- 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 туриндустрии;
- 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 преподавателя/Руководителя от предприятия	самостоятельно
1.	Техника безопасности на рабочем месте	Изучение правил техники безопасности на рабочем месте	9	4	5
2.	Ознакомление с гостиничным предприятием с элементами научно-исследовательской деятельности	Характер и основные виды деятельности гостиничного предприятия. Ключевые цели предприятия (в т.ч. рыночные, финансовые, производственные, цели по персоналу и др.). Форма собственности. Организационно-правовая форма. Схема организационного построения и управления предприятием. Основные этапы развития. Основные документы, регламентирующие деятельность предприятия туристского профиля. Список основных источников информации по выбранному объекту исследования (документы предприятия; рекламные проспекты, нормативные акты; книги, статьи в периодической печати; материалы Internet и др.).	81	6	75
3.	Внешняя среда гостиничного предприятия	Основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность гостиничного предприятия. Основные потребители продукции или услуг. Основные поставщики. Основные конкуренты. Основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды.	108	12	96
4.	Внутренняя среда гостиничного предприятия	Организационная и производственная структура гостиничного предприятия Численность персонала. Основная номенклатура продукции или услуг.	108	12	96

		Характеристика качества продукции (услуг). Уровень цен на продукцию или услуги. Сильные и слабые стороны деятельности организации. Информационно-коммуникационные технологии и программные продукты, особенности их использования в организации.			
5.	Отчетный этап	Сдача отчетной документации и подготовка к аттестации по результатам прохождения практики, аттестация по результатам прохождения практики.	18	-	18
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	Техника безопасности на рабочем месте	ОК-5; ОПК-1	Дневник практики (перечень выполненных работ)
2	Ознакомление с гостиничным предприятием с элементами научно-исследовательской деятельности	ОК-5; ОК-7; ОПК-1	Дневник практики (перечень выполненных работ)
3	Внешняя среда гостиничного предприятия	ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОПК-1; ПК-6	Дневник практики (перечень выполненных работ)
4	Внутренняя среда гостиничного предприятия	ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОПК-1; ПК-6	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 частях, 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. Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=489737>.
2. Бобкова, А.Г. 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. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [https://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/BOBKOVA\\_Bezopasnost.pdf](https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/BOBKOVA_Bezopasnost.pdf).
3. Дмитриева, Н.В. 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). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.
4. Кружалин, В.И. География туризма: учебник / В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн-Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 336 с. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/KRUZHALIN\\_Geografia.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/KRUZHALIN_Geografia.pdf).

### **б) дополнительная литература:**

1. Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов ; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/Bobkova\\_Pravovoe\\_obespechenie\\_.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Bobkova_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. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [https://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/SACHARCHUK\\_Psihologia.pdf](https://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. - (Высшее образование). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>.
4. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.
5. 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>.

6. 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>.

**в) справочная литература и периодические издания:**

1. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. - 7-е изд., доп. - М.: Институт новой экономики, 2008. - 1472 с.
  2. Управление организацией: Энциклопедический словарь / Под ред. А. Г. Поршнева, А. Я. Кибанова, В. Н. Гунина. - М.: Издательский Дом ИНФРА-М, 2009. - X, 822 с.
  3. Кисляков, Г.В. Менеджмент: основные термины и понятия: словарь / Г.В. Кисляков, Н.А. Кислякова. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 176 с. - (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=609593>.
  4. Большой Глоссарий терминов международного туризма/The Great Glossary of Terms for the International Tourism / Под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова - СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский Фонд», 2002. - 704 с.
  5. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма: Справочник / И.В. Зорин, В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 368 с.
  6. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. - М.: Альфа-М, 2008. - 432 с.
- В том числе периодические издания
7. Журнал «Пять звезд. Гостиничный бизнес».
  8. Журнал «Современный отель».
  9. Журнал «Вестник Национальной академии туризма».

**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 пароме, 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 пароме, 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**

- 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.

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование разделов практики</i>	<i>Способы проведения практики</i>	<i>Наименование оборудованных объектов для выполнения работ по программе практики с перечнем основного оборудования и программного обеспечения</i>	<i>Вид и / или наименование базы прохождения практики, обладающей необходимой МТБ</i>
1	Техника безопасности на рабочем месте	выездная, стационарная	–	Профильные организации
2	Ознакомление с гостиничным предприятием с элементами научно-исследовательской деятельности	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
3	Внешняя среда гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Профильные организации
4	Внутренняя среда гостиничного предприятия	выездная, стационарная	–	Профильные организации
5	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 сформированности компетенций на основе критериев их освоения по 3 уровням: высокий, средний, низкий.

<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Критерии оценивания уровня</b>
<b>высокий</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Показывает отличный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li><li>– способен предложить собственный подход к реализации умений, перечисленных в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li><li>– способен предложить собственный подход к владению основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции</li></ul>
<b>средний</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Показывает хороший уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li><li>– самостоятельно способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li><li>– самостоятельно способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции</li></ul>
<b>низкий</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Показывает удовлетворительный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li><li>– под руководством преподавателя способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li><li>– под руководством преподавателя способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции</li></ul>
<b>не сформирована</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Показывает неудовлетворительный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li><li>– под руководством преподавателя затрудняется показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li><li>– под руководством преподавателя затрудняется показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции.</li></ul>

## Критерии и шкалы оценок при проведении промежуточной аттестации

Оценка по практике	Критерии оценивания
<b>«отлично»</b>	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.
<b>«хорошо»</b>	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.
<b>«удовлетворительно»</b>	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.
<b>«неудовлетворительно»</b>	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. Охарактеризуйте общую деятельность гостиничного предприятия – объекта учебной практики.
2. Правила техники безопасности на рабочем месте менеджера (администратора) гостиничного предприятия.
3. Охарактеризуйте опыт выявления опасностей и проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий в гостиничном предприятии.
4. Перечислите нормативно-законодательную документацию, регламентирующую деятельность гостиничного предприятия.
5. Назовите и охарактеризуйте основные открытые источники информации гостиничного предприятия, необходимые для научно-исследовательской деятельности.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность гостиничного предприятия.
7. Охарактеризовать основных потребителей услуг гостиничного предприятия (потребительский сегмент).
8. Охарактеризуйте используемую методику выявления потребностей клиентов гостиничного предприятия – объекта практики.
9. Охарактеризуйте механизм формирования гостиничного продукта на основе выявленных потребностей клиентов гостиничного предприятия.
10. Назовите и охарактеризуйте способы выстраивания клиентурных отношений гостиничного предприятия с его клиентами (индивидуальными, корпоративными).
11. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности гостиничного предприятия.
12. Охарактеризуйте организационную структуру гостиничного предприятия – объекта практики и особенности управления им.
13. Перечислите состав и назовите численность персонала гостиничного предприятия.
14. Охарактеризуйте распределение функциональных обязанностей персонала и квалификацию гостиничного предприятия.
15. Перечислите и охарактеризуйте виды основных услуг гостиничного предприятия.
16. Перечислите и охарактеризуйте виды дополнительных и сопутствующих услуг гостиничного предприятия.
17. Требования информационной безопасности гостиничного предприятия (требования при работе с документацией, профессиональном и деловом общении и пр.);
18. Охарактеризуйте уровень цен гостиничного предприятия на основные и дополнительные услуги.
19. Организация плановой работы гостиничного предприятия (показатели вместимости номерного фонда, показатели загрузки номерного фонда и т.д.).
20. Назовите и охарактеризуйте информационно-коммуникационные технологии и программных продуктов гостиничного предприятия.
21. Особенности использования информационно-коммуникационных технологий и программных продуктов гостиничным предприятием.
22. Охарактеризуйте стандарты сервисной деятельности гостиничного предприятия (основное содержание) и организацию контроля за их выполнением.
23. Охарактеризуйте особенности организации обслуживания потребителей услуг гостиничного предприятия по его подразделениям.
24. Охарактеризуйте организацию обслуживания потребителей услуг гостиничного предприятия в соответствии с их этнокультурными, историческими и религиозными особенностями.
25. Выявите основные проблемы клиентов гостиничного предприятия.



### 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 учебной практике

Студент: \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ ФИО

Руководитель: \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ уч. степень, уч. звание ФИО

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
Техника безопасности на рабочем месте	Изучить правила техники безопасности на рабочем месте. Ознакомиться с опытом выявления опасностей, проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий в гостинице.
Ознакомление с гостиничным предприятием с элементами научно-исследовательской деятельности	Изучить и описать: - общую характеристику гостиничного предприятия, его структуру; - нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятия; - основные положения законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг; - основные открытые источники информации по объекту гостиничного продукта (документы и сайт предприятия; рекламные материалы, нормативные акты; книги, статьи в периодической печати; профессиональные информационные порталы, материалы Internet и др.).
Внешняя среда гостиничного предприятия	Изучить и описать: - основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность гостиничного предприятия; - методику выявления потребностей клиентов; - механизм формирования гостиничного продукта на основе выявленных потребностей клиентов; - методы выстраивания клиентурных отношений с посетителями, корпоративными и индивидуальными клиентами (анкетирование, работа с отзывами на порталах бронирования и профессиональных порталах, работа с клиентской базой и др.)
Внутренняя среда гостиничного предприятия	Изучить и описать: - состав подразделений (служб) гостиничного предприятия, их взаимосвязи; - виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг, их конкурентные преимущества. - механизм управления гостиницей; - требования информационной безопасности на предприятии (требования при работе с документацией, профессиональном и деловом общении и пр.); - специфику использования информационно-коммуникационных технологий и программных продуктов в организации; - стандарты сервисной деятельности гостиничного предприятия;

Наименование тем	Задания на практику
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности сервисной деятельности (по подразделениям);</li> <li>- специфику организации контроля за выполнением стандартов сервисной деятельности сотрудниками подразделений;</li> <li>- организацию плановой работы гостиничного предприятия (привести показатели вместимости и загруженности номерного фонда за последние два года и их динамику с учетом сезонности; показатели посещаемости предприятий питания - ресторана, бара, кафе, буфетов);</li> <li>- этнокультурные особенности, исторические и религиозные традиции клиентов;</li> <li>- проблемы обеспечения безопасности гостей.</li> </ul>

Задание принял:

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

Руководитель практики  
от Академии

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

**ДНЕВНИК**  
Учебная практика

<b>Сроки выполнения работ</b>	<b>Виды выполняемых работ</b>

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 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 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 профильной организации

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

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

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
по учебной практике**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Направление: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

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:

<i>Код</i>	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОПК-1	ПК-6
<i>Отметка об освоении</i>					

Итоговая оценка \_\_\_\_\_

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

Члены комиссии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Секретарь комиссии \_\_\_\_\_