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

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета (протокол №02 от 18.10.2021 г.)

Ректор, председатель Ученого совета

(Т.И. Власова)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Вид практики: учебная

Тип практики: ознакомительная

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Санкт-Петербург 2021 Рабочая программа учебной практики 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 08 июня 2017 г. №515; и на основании «Положения о практической подготовке обучающихся», утвержденного в ЧОУ ВО «БАТиП».

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. Вид практики, способ и формы ее проведения

Учебная ознакомительная практика входит в Блок 2 «Практики» ООП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, является обязательным этапом обучения. Представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Тип учебной практики: ознакомительная.

Способ проведения: стационарная, выездная.

Форма проведения: дискретно.

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

Цель практики — освоить компетенции, соответствующие виду профессиональной деятельности закрепление и углубление знаний по профилирующим дисциплинам; 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 практики:

- -изучить объект учебной практики и специфику его работы;
- -знакомство студентов с основными открытыми источниками информации, необходимыми для проведения научных исследований в сфере гостеприимства;
- -сформировать навыки поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач;
- -изучить факторы внешней и внутренней среды предприятия индустрии туризма и ознакомиться с их влиянием на его деятельность;
- –развить навыки осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;
- -развить навыки осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- 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;
- -профессиональная ориентация студентов и оформление документации по практике (отчета).

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

W., 2	Результаты освоения ОП (содержание компетенции/ индикатора)	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практике		
Индекс	reзультаты освоения O11 (сооержание компетенции иноикатора)	знания	умения	навыки
		Универсальные (УК)		
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач: УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие УК-1.2. Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Методологии поиска, критического синтеза информации, принципы подхода	Проводить поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Навыки поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде: УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды, осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды УК-3.3. Умеет работать в команде; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других УК-3.4 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы	принципов социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	навыки осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах): УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию на русском и иностранном языках УК-4.3. Представляет свою точку зрения при деловом общении	Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	навыки осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах: УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном	Базовые принципы межкультурного взаимодействия	воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском	Навык восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и

***	D 07/)	Перечень плани	руемых результатов обучения при прохог	ждении практике
Индекс	Результаты освоения ОП (содержание компетенции/ индикатора)	знания	умения	навыки
	общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач		контекстах	философском контекстах
УК-8	способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов: в части: УК-8.2. Создает и поддерживает в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества УК-8.3. Выявляет признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, нарушений техники безопасности на рабочем месте; оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности и принимает меры по ее предупреждению	Принципы и методы создания и поддержки в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	навыки создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
		ощепрофессиональные (ОПК)		
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания: в части: ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы	основных функций управления подразделениями	выполнение основных функций управления	навыками обеспечения выполнения основных функций

	Posture manus acceptus OH (colons	Перечень плани	руемых результатов обучения при прохоз	ждении практике
Индекс	Результаты освоения ОП (содержание компетенции/ индикатора)	знания	умения	навыки
	гостеприимства и общественного питания: в части: ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	организаций сферы гостеприимства и общественного питания	подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности: в части: ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Методики экономического обоснования решений, принципы экономической эффективности деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	навыки принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности: в части: ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Основы российского и международного права, профессиональную нормативно-правовую базу	применять нормативно- правовую базу в соответствии с законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности	навыки применения нормативно-правовой базы в соответствии с законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности: в части: ОПК-7.2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	нормативные и правовые основы безопасности обслуживания потребителей; нормы и правила охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности	обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	навыки обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований норм и правил охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности
	профессионал	ьные компетенции обязательн	ые (ПКО)	
ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса: в части: ПКО-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и	нормативные требования к разработке стандартов подразделений гостиничного предприятия	обеспечивать формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими стандартами в	методами внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими стандартами в гостиничной отрасли и системы

и.)	P	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практике			
Индекс	Результаты освоения ОП (содержание компетенции/ индикатора)	знания	умения	навыки	
	регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности		гостиничной отрасли и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	
ПКО-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности: ПКО-6.1 Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности ПКО-6.2 Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-6.3 Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности	методы прикладных исследований в гостиничной деятельности	применять методы прикладных исследований в гостиничной деятельности	методами прикладных исследований в гостиничной деятельности	

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика относится к Блоку 2 «Практики» обязательной части образовательной программы и направлена на формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональной компетенций.

Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения учебной практики, должны быть использованы в дальнейшем при прохождении производственных практик, а также при изучении дисциплин.

4. Объем практики, ее продолжительность.

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

Учебная практика проводится на 2-м курсе, в 4 семестре.

Продолжительность практики – 6 недель (9 з.е., 243 астр. ч., 324 акад.ч.).

5. Содержание практики.

Практика проводится в форме контактной работы.

Содержание практики определяется индивидуальным заданием с учетом специфики деятельности профильной организации, в которых обучающиеся проходят практику.

Содержание основных этапов прохождения практики (подготовительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяются индивидуальным заданием, графиком прохождения практики и программой практики.

В период подготовительного этапа:

- производится организационное оформление практики, включающее: инструктаж по технике безопасности, общее ознакомление с профильной организацией местом прохождения практики;
- разрабатываются и выдаются индивидуальные задания на практику, определяется предмет исследования и круг изучаемых тем программы практики, устанавливается порядок, сроки и объемы проведения необходимых теоретических и экспериментальных исследований, наблюдений и расчетов.

Исследовательский этап включает:

- сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте, выявление его состояния, закономерности и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
 - дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, и т.п. *Аналитический этап предполагает:*
- изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа экономической деятельности т.п.;
- получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;

- оценку влияния различных факторов внешней среды на эффективность экономической деятельности на предприятиях;
- краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием.

Заключительный этап включает:

- формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработку конкретных решений, предложений по повышению эффективности работы т.д.;
 - оформление отчета по практике;
- получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от академии.

Количество времени, необходимое для прохождения этапов, обучающийся определяет самостоятельно с учетом рекомендаций руководителя практики от Академии.

При разработке индивидуальных заданий предусматривается соблюдение следующих требований:

- учет уровня теоретической подготовки обучающегося по дисциплинам учебного плана к моменту проведения практики;
 - доступность и практическая возможность сбора исходной информации;
 - потребности профильной организации.

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

				сих часов, отводимых и формы их выполне	ния
№ п/п	Наименование тем программы по учебной практике	Содержание раздела (темы)	Кол-во академических часов всего	В том чис Под руководством преподавателя/ руководителя от предприятия	ле Самостоя- тельно
1.	Техника безопасности на рабочем месте	Изучение правил техники безопасности на рабочем месте.	9	4	5
2.	Ознакомление с предприятием гостиничного профиля 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.). Совместная работа в команде гостиничного предприятия. Осуществление деловой коммуникации с коллективом и клиентами предприятия в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	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	108	12	96

			Кол-во академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения		
No	Наименование тем			В том чис	ле
п/п	программы по учебной практике	Содержание раздела (темы)	Кол-во академических часов всего	Под руководством преподавателя/ руководителя от предприятия	Самостоя- тельно
		предприятия, вызываемые факторами внешней среды.			
4.	Внутренняя среда гостиничного предприятия	Организационная и производственная структура гостиничного предприятия. Численность персонала. Основная номенклатура продукции или услуг. 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.	108	12	96
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>№</i> n/n	Наименование разделов практики	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Техника безопасности на рабочем месте	УК-8.2, УК-8.3, ОПК- 7.2	Дневник практики (перечень выполненных работ).
2	Ознакомление с предприятием гостиничного профиля с элементами научно-исследовательской деятельности	УК-1.1, УК-1.2, УК- 1.3,УК-3,УК-4.2, УК- 4.3, УК-5.2, УК-5.3, ОПК-1.2, ОПК-6.3, ПКО-5.2; ПКО-6	Дневник практики (перечень выполненных работ).
3	Внешняя среда гостиничного предприятия	УК-1.1, УК-1.2, УК- 1.3,УК-3,УК-4.2, УК- 4.3, УК-5.2, УК-5.3, ОПК-1.2, ОПК-6.3, ПКО-5.2; ПКО-6	Дневник практики (перечень выполненных работ).
4	Внутренняя среда гостиничного предприятия	УК-1.1, УК-1.2, УК- 1.3,УК-3,УК-4.2, УК- 4.3, УК-5.2, УК-5.3, ОПК-1.2, ОПК-2.1, ОПК-5.1, ОПК-6.3, ПКО-5.2; ПКО-6	Дневник практики (перечень выполненных работ).
5	Отчетный этап	УК-4.2, УК-4.3, ОПК- 5.1, ОПК-6.3, ПКО-5.2	Дневник практики (перечень выполненных работ). Характеристика

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 представителей работодателей специалистов (или) ИХ объединений 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 \mathbb{N}_2); индивидуальное задание на практику (приложение \mathbb{N}_2); дневник практики - краткое содержание выполненных работ и сроки изучения в соответствии с индивидуальным заданием (приложение \mathbb{N}_2); характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от профильной организации (приложение \mathbb{N}_2). По итогам аттестации на каждого обучающегося комиссией составляется **аттестационный лист** (приложение \mathbb{N}_2), 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. Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социальнокультурном 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.

 Режим доступа: 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.

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. Режим доступа: 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. Режим доступа: 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. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. Москва: ИНФРА-М, 2019. 320 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1023718.
- 5. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. Москва: ИНФРА-М, 2019. 536 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/999911.
- 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. Москва: ИНФРА-М, 2019. 176 с. (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»). ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1014949.
- 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.
 - 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» № 132Ф3 от 24.11.96 г. (с изменениями и дополнениями)
- 2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
- 3. Постановление Правительства РФ от 9.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- 4. Федеральный закон от 7 июня 2013 года N 108-ФЗ "О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"
- 5. «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в

туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» Постановление Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. N 397

- 6. «Перечень портов, через которые допускается въезд в российскую федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в российскую федерацию в туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 мая 2009 г. N 397
- 7. «Об утверждении положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» Постановление Правительства Российской Федерации от 9 июня 2003 г. N 335 (с изменениями и дополнениями)
- 8. Приказ Минтруда России от 05 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей»
- 9. Федеральный закон от 02 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов (с изменениями на 13 июля 2020 года)»
- 10. Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции (в редакции Федерального закона от 07.01.1999 N 18-ФЗ) (с изменениями на 2 июля 2021 года)»
- 11. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
- 12. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия (Переиздание)
 - 13. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
- 14. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования (Переиздание)
- 15. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения (Переиздание)
- 16. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания (Переиздание)
- 17. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию (Переиздание)
- 18. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания (Переиздание)
- 19. ГОСТ 31989-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания
- 20. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания (Переиздание)
- 21. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
- 22. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу (Переиздание)
- 23. ГОСТ Р 54607.1-2011 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям (Переиздание)

- 24. ГОСТ Р 54607.2-2012 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 2. Методы физико-химических испытаний (Переиздание)
- 25. ГОСТ Р 54607.3-2014 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 3. Методы контроля соблюдения процессов изготовления продукции общественного питания (Переиздание)
- 26. ГОСТ Р 54607.4-2015 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 4. Методы определения влаги и сухих веществ (Переиздание)
- 27. ГОСТ Р 54607.5-2015 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 5. Методы определения жира (Переиздание)
- 28. ГОСТ Р 54607.6-2015 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 6. Методы определения сахара (Переиздание)
- 29. ГОСТ Р 54607.7-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 7. Определение белка методом Кьельдаля (Переиздание)
- 30. ГОСТ Р 54607.8-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 8. Ускоренные методы контроля (Переиздание)
- 31. ГОСТ Р 54607.9-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 9. Микробиологические испытания (Переиздание)
- 32. ГОСТ Р 54607.10-2017 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 10. Определение массовой доли общей золы (Переиздание)
- 33. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания (Переиздание)
- 34. ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу
- 35. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания (Переиздание)
- 36. ГОСТ Р 55323-2012 Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения (Переиздание)
- 37. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (Переиздание)
- 38. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания (Переиздание)
- 39. ГОСТ Р 56725-2015 Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания
- 40. ГОСТ Р 56766-2015 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации (Переиздание)
- 41. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования (Переиздание)
- 42. ГОСТ Р 57014-2016 Услуги для непродуктивных животных. Услуги по временному содержанию непродуктивных животных. Общие требования (с Изменением N 1)
- 43. ГОСТ Р 57518-2017 Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг общественного питания

- 44. ГОСТ Р 57519-2017 Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма (Переиздание)
- 45. ГОСТ Р 57635-2017/ISO/TS 13811:2015 Туризм и услуги в сфере туризма. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения (с Поправкой)
- 46. ГОСТ Р 58202-2018 Производственные услуги. Средства индивидуальной защиты людей при пожаре. Нормы и правила размещения и эксплуатации. Общие требования (с Изменением N 1)
- 47. ОК 034-2014 (КПЕС 2008) Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД 2) (с Изменениями N 1-54, поправками)

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

На практике активно используется проблемное обучение, связанное с решением проблем конкретного объекта исследования; исследовательские методы обучения, связанные с самостоятельным пополнением знаний; проектное обучение, связанное с участием обучающихся в реальных процессах, имеющих место в организациях (учреждениях), информационно-коммуникационные технологии, в том числе доступ в Интернет. Обучающиеся имеют возможность дистанционных консультаций с руководителями практики от академии посредством электронной почты.

Совокупность способов проведения научных исследований в рамках практики включает в себя как доступ в сеть Интернет, так и использование программных продуктов для обработки аналитических данных.

При возникновении вопросов обучающийся может получить квалифицированную консультацию у руководителя от Академии.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающимся в период практики предоставляется возможность:

- ознакомиться и изучить имеющиеся на кафедре учебно-методические материалы (рекомендации по организации и проведению практики);
- доступа к информационным ресурсам (статистические базы данных, электронная библиотека);
- сайт профильной организации базы практики (при наличии).

профессиональным базам данных:

Возможно обращение, в частности, к следующим информационным ресурсам:

- 1. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat main/rosstat/ru/statistics/
- 2. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения https://wciom.ru/database/
- 3. Официальный сайт Министерства культуры РФ https://www.mkrf.ru
- 4. Федеральное агентство по туризму http://www.russiatourism.ru
- 5. Российский союз туриндустрии http://www.rostourunion.ru
- 6. Российская гостиничная ассоциация http://www.rha.ru
- 7. Федерация рестораторов и отельеров России «ФРиО» http://www.frio.ru

- 8. Портал индустрии гостеприимства и питания «HoReCa» http://www.horeca.ru
- 9. Федеральный перечень туристских объектов http://www.классификациятуризм.ru
- 10. Официальный сайт системы интернет-бронирования отелей «Booking.com» https://www.booking.com
- 11. Официальный сайт системы бронирования и сравнения цен отелей мира «Trivago» https://www.trivago.ru
- 12. Международная туристская биржа (Берлин) https://www.itb-berlin.de/en/
- 13. Интернет-журнал для отельеров, топ-менеджеров индустрии гостеприимства и работников сферы «HoReCa» http://www.hotelier.pr
- 14. Интернет-портал в сфере гостеприимства в России и СНГ «Frontdesk.ru» http://www.frontdesk.ru
- 15. Интернет-журнал для профессионалов гостиничного бизнеса ««РгоОтель» http://www.prootel.ru
- 16. Турбизнес на Северо-Западе. Журнал для профессионалов http://www.tourbusspb.ru

Обучающимся могут быть использованы информационные ресурсы научных учреждений, таких как:

- 1. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary http://elibrary.ru/
- 2. Профессиональная база данных Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat main/rosstat/ru/statistics/
- 3. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения https://wciom.ru/database/
- 4. Российская государственная библиотека http://www.rsl.ru/

информационным справочным и поисковым системам:

- Информационно-правовая база «ГАРАНТ» http://www.garant.ru/
- Информационно-правовая база «Консультант Плюс» http://www.consultant.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 видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, персональными компьютерами с выходом в сеть Интернет.

Материально-техническая база профильной организации, на которой проводится практика, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Практика обучающихся проводится в профильных организациях (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) различных организационноправовых форм (коммерческие, некоммерческие, государственные, муниципальные) или на базе кафедры туризма и гостеприимства БАТиП.

Основным требованием к месту прохождения практики является соответствие направления подготовки обучающегося профилю деятельности организации (учреждения, предприятия), либо одного из подразделений организации (учреждения, предприятия).

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
Техника безопасности на рабочем месте	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС; доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека); Microsoft® Office®	профильная организация/ образовательная организация
Ознакомление с предприятием туристского профиля с элементами научноисследовательской деятельности	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС; доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека); Microsoft® Office®	профильная организация/ образовательная организация
Внешняя среда туристского предприятия	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС; доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека);	профильная организация/ образовательная организация

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
		Microsoft® Office®	
Внутренняя среда туристского предприятия	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС; доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека); Місгоsoft® Office®	профильная организация/ образовательная организация
Отчетный этап	выездная, стационарная	кабинет для текущего и контроля и промежуточной аттестации	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.

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, 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.

Итоговая оценка за практику складывается из оценок: за самостоятельную работу, дневник (перечень выполненных работ) и защиту отчёта.

Итоговая оценка выставляется в зачетную книжку по 5-балльной шкале.

Шкалы оценки результатов

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

Критерии оценивания приведены в таблице:

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

11.2 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 загруженности 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.

Отчет по учебной практике в установленной форме.

Отчетными документами студентов является Отчет по учебной практике, содержащий:

- титульный лист (приложение №1);
- индивидуальное задание на практику (приложение №2);
- практическая часть (дневник практики) краткое содержание и сроки изучения тем программы практики (приложение №3);
- характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от организации, не позднее, чем за три дня до назначенного дня защиты (приложение №4);
- исследовательские и (или) аналитические материалы, выполненные в соответствии с программой и индивидуальным заданием на практику (при необходимости).

Отчет должен иметь свою логику построения, последовательность и завершенность.

Структуру и содержание работы, соотношение отдельных ее разделов определяют избранная тема и конкретная потребность в разработке вопросов.

Отчет - самостоятельная творческая работа обучающегося.

Практическая часть включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий.

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

Общий объем отчета с приложениями – 5 - 15 страниц машинописного текста.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в МО Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата A4 (210х297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

Оформление должно соответствовать действующим стандартам:

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

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

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

11.3 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

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

Методы оценки компетенций

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

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

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

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

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



Частное образовательное учреждение высшего образования

«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

Кафедра Туризма и гостеприимства

Отчет по учебной (ознакомительной) практике

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»						
Студент: _			ФИО			
Руководитель:	опенка	полнись		уч степень у	уч. звание ФИО	

Санкт-Петербург 20 г.

«Балтийская академия туризма и предпринимательства»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ

(ознакомительную)

Студента(-ки)
(фамилия, имя, отчество)
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
ОП ВО «43.03.03 Гостиничное дело. Гостиничная деятельность»
Место прохождения практики
Сроки прохождения практики

Наименование тем программы	Практические задания
	Изучить правила техники безопасности на рабочем месте.
Техника безопасности на	Ознакомиться с опытом выявления опасностей, проведения
рабочем месте	мероприятий по защите человека от негативных воздействий в
	гостинице.
	Изучить и описать:
	- общую характеристику гостиничного предприятия, его структуру;
	- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую
Ознакомление с	деятельность предприятия;
предприятием	- основные положения законодательства РФ о предоставлении
гостиничного профиля с элементами научно-	гостиничных услуг;
исследовательской	- основные открытые источники информации по объекту
деятельности	гостиничного продукта (документы и сайт предприятия; рекламные
	материалы, нормативные акты; книги, статьи в периодической
	печати; профессиональные информационные порталы, материалы
	Internet и др.).
	Изучить и описать:
	- основные факторы внешней среды, оказывающие существенное
	влияние на деятельность гостиничного предприятия;
D	- методику выявления потребностей клиентов;
Внешняя среда	- механизм формирования гостиничного продукта на основе
гостиничного предприятия	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.)

Наименование тем программы	Практические задания
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; - особенности сервисной деятельности (по подразделениям); - специфику организации контроля за выполнением стандартов сервисной деятельности сотрудниками подразделений; - 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); - этнокультурные особенности, исторические и религиозные традиции клиентов; - проблемы обеспечения безопасности гостей.

Задание принял:	
Студент	
(Фамилия И.О.)	(Подпись)
Руководитель практики от Академии	Руководитель практики от профильной организации
(Фамилия И.О.)	(Фамилия И.О.)

дневник

учебной (ознакомительной) практики студента

	(фамилия	, имя, отчество)
Место прохождени	ия практики	
Должность, ф.и.о. п организации		го руководителя практики от профильной
	учет выпо	ЛНЕННОЙ РАБОТЫ
Сроки выполнения работ	В	иды выполняемых работ*
* заполняется в со	ответствии с иі	ндивидуальным заданием.
Студент – практика	ант/ Подпись /расшифр	оовка подписи/
Co	одержание и объем	выполненных работ подтверждаю
Руководитель практи от Академии	ИКИ	Руководитель практики от профильной организации
(Фами	лия И.О.)	(Фамилия И.О.) М.П.

ХАРАКТЕРИСТИКА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студент	
	(Фамилия, Имя, Отчество)
проходил практику в	
	(наименование организации)
Сроки прохождения практик	и:
За время прохожден	ия учебной (ознакомительной) практики студент показ
	я универсальных компетенций:
	иск, критический анализ и синтез информации, применя
	ния поставленных задач (УК-1) (в части УК-1.1. Анализиру
-	составляющие; УК-1.2. Определяет и ранжирует информаци
	ставленной задачи; УК-1.3. Осуществляет поиск информаци
	адачи по различным типам запросов)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
<u>*</u>	альное взаимодействие и реализовывать свою роль в коман,
(УК-3)	
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
-	повую коммуникацию в устной и письменной формах п
	сийской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)
	устную и письменную деловую коммуникацию на русском
=	. Представляет свою точку зрения при деловом общении)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
•	межкультурное разнообразие общества в социальн
<u>-</u>	философском контекстах (УК-5) (в части УК-5.2. Учитыва
	ональном общении историческое наследие и социокультурны
=	ьных групп, этносов и конфессий, включая мировые религи
философские и этичес	
•	имодействия при личном и массовом общении в цел
выполнения профессиональн	ых задач)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	□
Способен создавать и под	держивать в повседневной жизни и в профессионально

Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8) (в части УК-8.2. Создает и

условия жизнедеятельности для	сохранения природной среды, обеспечения устойчивого
развития общества; УК-8.3. В	ыявляет признаки, причины и условия возникновения
чрезвычайных ситуаций и вое	нных конфликтов, нарушений техники безопасности на
рабочем месте; оценивает ве	роятность возникновения потенциальной опасности и
принимает меры по ее предупре	ждению)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
общепрофессиональных ком	ипетенций:
Способен применять технологич	неские новации и современное программное обеспечение в
сфере гостеприимства и общест	гвенного питания (ОПК-1) (в части ОПК-1.2 Использует
технологические новации и спе	циализированные программные продукты в организациях
сферы гостеприимства и общест	венного питания)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
Способен обеспечивать выпол	нение основных функций управления подразделениями
организаций сферы гостеприим	ства и общественного питания (ОПК-2) (в части ОПК-2.1
Определяет цели и задачи уг	правления структурными подразделениями организаций
сферы гостеприимства и общест	венного питания)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
Способен принимать экономиче	ски обоснованные решения, обеспечивать экономическую
эффективность организаций изб	ранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5) (в
части ОПК-5.1 Определяет, а	нализирует, оценивает производственно-экономические
показатели предприятий сферы	гостеприимства и общественного питания)
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
Способен применять законод	дательство Российской Федерации, а также нормы
международного права при осу	ществлении профессиональной деятельности (ОПК-6) (в
части ОПК-6.3 Обеспечивает	документооборот в соответствии с нормативными
требованиями)	
Высокий уровень	
Средний уровень	
Низкий уровень	
	пасность обслуживания потребителей и соблюдение
требований заинтересованных с	сторон на основании выполнения норм и правил охраны

труда и техники безопасности (ОПК-7) (в части ОПК-7.2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы

деятельности)

поддерживает в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные

Высокий уровень			
Средний уровень			
Низкий уровень			
профессиональных компетен	ций:		
Способен обеспечить формир	ование и внедр	рение корпоратив	вных стандартов и
регламентов процессов обслуж	ивания, соответс	твия отраслевым	стандартам сервиса
(ПКО-5) (в части ПКО-5.1 Разра	батывает внутрен	ние стандарты и р	егламенты процессов
обслуживания на уровне подразд	еления организаці	ии избранной сфера	ы деятельности)
Высокий уровень			
Средний уровень			
Низкий уровень			
Способен применять методы	прикладных	исследований в	избранной сфере
профессиональной деятельности	(ПКО-6)		
Высокий уровень			
Средний уровень			
Низкий уровень			
Универсальные компетенции		воены / не освоены (ненужное зачеркнуть)	
Общепрофессиональные компете	енции осе	(ненужное зачеркнуть)	
Профессиональные компетенции	OCE	воены / не освоены (ненужное зачеркнуть)	
Руководитель практики от профи	льной организаци	И	
(должность)	(подпись)	(0	ФИО)
М.П. (при наличии)			

Частное образовательное учреждение высшего образования

«Балтийская академия туризма и предпринимательства»

АТТЕСТАПИОННЫЙ ЛИСТ по учебной (ознакомительной) практике 20 г. ОП ВО «43.03.03 Гостиничное дело. 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: ОПК-1 УК-3 УК-4 УК-5 Код УК-1 УК-8 Отметка об освоении ОПК-6 ОПК-7 Код ОПК-2 ОПК-5 ПКО-5 ПКО-6 Отметка об освоении Итоговая оценка Председатель комиссии Члены комиссии

Секретарь комиссии