

**1. Аннотация программы практики**

Вид практики: производственная.

Типы практики:

* практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;
* технологическая практика,

Способы проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Производственная практика – это практика, направленная на приобретение бакалаврами практических навыков профессиональной деятельности, формирования процессов обеспечения гостиничной деятельности, является частью второго блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность» и относится к вариативной части программы.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

Цель прохождения производственной практики – овладение профессиональными умениями и навыками производственно-технологической и организационно-управленческой деятельности, а также профессиями индустрии гостеприимства.

Производственная практика проводится стационарным и выездным способом на базе соответствующего учебно-производственного подразделения ФГБОУ ВО «РГУТИС» - учебного гостиничного предприятия, а также места прохождения практики могут быть закреплены договорами ВУЗа.

Производственная практика базируется на знании всех предшествующих дисциплин ОПОП.

Производственная практика направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

- способность организовывать работу исполнителей (ОПК-2);

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3);

- готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);

- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);

- владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);

- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы (ПК-4);

- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

Содержание производственной практики охватывает круг вопросов, связанных с:

- ознакомлением с организацией работы гостиничного предприятия: режим работы, оснащение, штатный состав, должностные инструкции;

- овладением приёмами наблюдения за деятельностью персонала гостиничного предприятия при осуществлении деловых коммуникаций: с клиентами, с коллегами, с деловыми партнёрами;

- овладением методами опроса гостей;

- овладением приёмами первичной обработки и интерпретации информации при решении конкретных профессиональных задач, при осуществлении деятельности гостиничного предприятия по продвижению и реализации услуг;

- организацией процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности; изучения запросов потребителей гостиничного продукта; и процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности, освоение профессией индустрии гостеприимства.

В ходе прохождения практики студент может выполнять также индивидуальные задания, в том числе поискового научно-исследовательского характера. Общая трудоёмкость производственной практики составляет 17 зачётных единиц, 612 часов (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Технологическая практика).

Производственная практика реализуется на 4, 5, 6, 7 и 8 семестрах.

Программой производственной практики предусмотрены следующие виды контроля: промежуточные аттестации в форме дифференцированного зачёта в 4, 5, 6, 7, 8 семестрах, включающих защиту отчётов по практике. Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения производственной практики, должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом, Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом, Правовое обеспечение туризма и гостеприимства, Правовое обеспечение профессиональной деятельности, Разработка гостиничного продукта, Формирование гостиничного продукта, а также при подготовке ВКР и к госаттестации.

**2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| пп | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения  (компетенции или ее части) |
|
|  | ОПК-1 | Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта |
|  | ОПК-2 | Способность организовывать работу исполнителей |
|  | ОПК-3 | Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность |
|  | ПК-1 | Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей |
|  | ПК-2 | готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий |
| 1. 4 | ПК-3 | Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения |
| 1. 5 | ПК-4 | Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы |
|  | ПК-5 | Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения |

**3. Место практики в структуре ОПОП:**

***3.1 Предшествующие и последующие дисциплины и виды практик***

***4 семестр***

| Номер семестра | Предшествующие дисциплины и виды практик | Последующие дисциплины и виды практик | Номер семестра |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | История | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности | 5,6 |
| 1 | Философия | Ресурсы индустрии гостеприимства | 5-7 |
| 1-3 | Иностранный язык | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства | 5-8 |
| 1,2 | Физическая культура и спорт | Бизнес-планирование в гостиничной деятельности | 5 |
| 1 | Право | Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства | 5 |
| 1-4 | Технологии делового общения | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом | 5-7 |
| 2 | Безопасность жизнедеятельности | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом | 5-7 |
| 1 | Ресурсосбережение | Правовое обеспечение туризма и гостеприимства | 7 |
| 1 | Сервисная деятельность | Правовое обеспечение профессиональной деятельности | 7 |
| 4 | Инновации в профессиональной деятельности | Разработка гостиничного продукта | 5-7 |
| 2,3 | Экономика и предпринимательство | Формирование гостиничного продукта | 5-7 |
| 2 | Менеджмент | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту | 5,6 |
| 2,3 | Стандартизация и управление качеством | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 5-7 |
| 3 | Маркетинг | Технологическая практика | 8 |
| 2-4 | Информационное обеспечение профессиональной деятельности | Преддипломная практика | 8 |
| 1,2 | Основы гостиничного дела |  |  |
| 4 | Социально-экономическая статистика в гостиничной деятельности |  |  |
| 3,4 | Технология и организация общественного питания в гостинице |  |  |
| 4 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |
| 4 | Ресурсы индустрии гостеприимства |  |  |
| 2 | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства |  |  |
| 1 | Введение в технологию обслуживания |  |  |
| 3 | Проектная деятельность |  |  |
| 1-4 | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту |  |  |
| 2,3 | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков |  |  |

**5 семестр**

| Номер семестра | Предшествующие дисциплины и виды практик | Последующие дисциплины и виды практик | Номер семестра |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | История | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности | 6 |
| 1 | Философия | Ресурсы индустрии гостеприимства | 6,7 |
| 1-3 | Иностранный язык | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства | 6-8 |
| 1,2 | Физическая культура и спорт | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом | 6,7 |
| 1 | Право | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом | 6,7 |
| 1-4 | Технологии делового общения | Правовое обеспечение туризма и гостеприимства | 7 |
| 2 | Безопасность жизнедеятельности | Правовое обеспечение профессиональной деятельности | 7 |
| 1 | Ресурсосбережение | Разработка гостиничного продукта | 6,7 |
| 1 | Сервисная деятельность | Формирование гостиничного продукта | 6,7 |
| 4 | Инновации в профессиональной деятельности | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту | 6 |
| 2,3 | Экономика и предпринимательство | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 6,7 |
| 2 | Менеджмент | Технологическая практика | 8 |
| 2,3 | Стандартизация и управление качеством | Преддипломная практика | 8 |
| 3 | Маркетинг |  |  |
| 2-4 | Информационное обеспечение профессиональной деятельности |  |  |
| 1,2 | Основы гостиничного дела |  |  |
| 4 | Социально-экономическая статистика в гостиничной деятельности |  |  |
| 3,4 | Технология и организация общественного питания в гостинице |  |  |
| 4,5 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |
| 4,5 | Ресурсы индустрии гостеприимства |  |  |
| 5 | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства |  |  |
| 2 | Технологии обслуживания в туризме |  |  |
| 5 | Бизнес-планирование в гостиничной деятельности |  |  |
| 5 | Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| 5 | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 5 | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 5 | Разработка гостиничного продукта |  |  |
| 5 | Формирование гостиничного продукта |  |  |
| 1 | Введение в технологию обслуживания |  |  |
| 3 | Проектная деятельность |  |  |
| 1-5 | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту |  |  |
| 2,3 | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков |  |  |
| 4 | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности |  |  |

**6 семестр**

| Номер семестра | Предшествующие дисциплины и виды практик | Последующие дисциплины и виды практик | Номер семестра |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | История | Ресурсы индустрии гостеприимства | 7 |
| 1 | Философия | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства | 7,8 |
| 1-3 | Иностранный язык | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом | 7 |
| 1,2 | Физическая культура и спорт | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом | 7 |
| 1 | Право | Правовое обеспечение туризма и гостеприимства | 7 |
| 1-4 | Технологии делового общения | Правовое обеспечение профессиональной деятельности | 7 |
| 2 | Безопасность жизнедеятельности | Разработка гостиничного продукта | 7 |
| 1 | Ресурсосбережение | Формирование гостиничного продукта | 7 |
| 1 | Сервисная деятельность | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 7 |
| 4 | Инновации в профессиональной деятельности | Технологическая практика | 8 |
| 2,3 | Экономика и предпринимательство | Преддипломная практика | 8 |
| 2 | Менеджмент |  |  |
| 2,3 | Стандартизация и управление качеством |  |  |
| 3 | Маркетинг |  |  |
| 2-4 | Информационное обеспечение профессиональной деятельности |  |  |
| 1,2 | Основы гостиничного дела |  |  |
| 4 | Социально-экономическая статистика в гостиничной деятельности |  |  |
| 3,4 | Технология и организация общественного питания в гостинице |  |  |
| 4-6 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |
| 4-6 | Ресурсы индустрии гостеприимства |  |  |
| 5,6 | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства |  |  |
| 2 | Технологии обслуживания в туризме |  |  |
| 5 | Бизнес-планирование в гостиничной деятельности |  |  |
| 5 | Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| 5,6 | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 5,6 | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 5,6 | Разработка гостиничного продукта |  |  |
| 5,6 | Формирование гостиничного продукта |  |  |
| 1 | Введение в технологию обслуживания |  |  |
| 3 | Проектная деятельность |  |  |
| 1-6 | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту |  |  |
| 2,3 | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков |  |  |
| 4,5 | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности |  |  |

**7 семестр**

| Номер семестра | Предшествующие дисциплины и виды практик | Последующие дисциплины и виды практик | Номер семестра |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | История | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства | 8 |
| 1 | Философия | Технологическая практика | 8 |
| 1-3 | Иностранный язык | Преддипломная практика | 8 |
| 1,2 | Физическая культура и спорт |  |  |
| 1 | Право |  |  |
| 1-4 | Технологии делового общения |  |  |
| 2 | Безопасность жизнедеятельности |  |  |
| 1 | Ресурсосбережение |  |  |
| 1 | Сервисная деятельность |  |  |
| 4 | Инновации в профессиональной деятельности |  |  |
| 2,3 | Экономика и предпринимательство |  |  |
| 2 | Менеджмент |  |  |
| 2,3 | Стандартизация и управление качеством |  |  |
| 3 | Маркетинг |  |  |
| 2-4 | Информационное обеспечение профессиональной деятельности |  |  |
| 1,2 | Основы гостиничного дела |  |  |
| 4 | Социально-экономическая статистика в гостиничной деятельности |  |  |
| 3,4 | Технология и организация общественного питания в гостинице |  |  |
| 4-6 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |
| 4-7 | Ресурсы индустрии гостеприимства |  |  |
| 5-7 | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства |  |  |
| 2 | Технологии обслуживания в туризме |  |  |
| 5 | Бизнес-планирование в гостиничной деятельности |  |  |
| 5 | Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| 5-7 | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 5-7 | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 7 | Правовое обеспечение туризма и гостеприимства |  |  |
| 7 | Правовое обеспечение профессиональной деятельности |  |  |
| 5-7 | Разработка гостиничного продукта |  |  |
| 5-7 | Формирование гостиничного продукта |  |  |
| 1 | Введение в технологию обслуживания |  |  |
| 3 | Проектная деятельность |  |  |
| 1-6 | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту |  |  |
| 2,3 | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков |  |  |
| 4-6 | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности |  |  |

**8 семестр – Технологическая практика**

| Номер семестра | Предшествующие дисциплины и виды практик | Последующие дисциплины и виды практик | Номер семестра |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | История | Преддипломная практика | 8 |
| 1 | Философия |  |  |
| 1-3 | Иностранный язык |  |  |
| 1,2 | Физическая культура и спорт |  |  |
| 1 | Право |  |  |
| 1-4 | Технологии делового общения |  |  |
| 2 | Безопасность жизнедеятельности |  |  |
| 1 | Ресурсосбережение |  |  |
| 1 | Сервисная деятельность |  |  |
| 4 | Инновации в профессиональной деятельности |  |  |
| 2,3 | Экономика и предпринимательство |  |  |
| 2 | Менеджмент |  |  |
| 2,3 | Стандартизация и управление качеством |  |  |
| 3 | Маркетинг |  |  |
| 2-4 | Информационное обеспечение профессиональной деятельности |  |  |
| 1,2 | Основы гостиничного дела |  |  |
| 4 | Социально-экономическая статистика в гостиничной деятельности |  |  |
| 3,4 | Технология и организация общественного питания в гостинице |  |  |
| 4-6 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |
| 4-7 | Ресурсы индустрии гостеприимства |  |  |
| 5-8 | Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства |  |  |
| 2 | Технологии обслуживания в туризме |  |  |
| 5 | Бизнес-планирование в гостиничной деятельности |  |  |
| 5 | Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| 5-7 | Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 5-7 | Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом |  |  |
| 7 | Правовое обеспечение туризма и гостеприимства |  |  |
| 7 | Правовое обеспечение профессиональной деятельности |  |  |
| 5-7 | Разработка гостиничного продукта |  |  |
| 5-7 | Формирование гостиничного продукта |  |  |
| 1 | Введение в технологию обслуживания |  |  |
| 3 | Проектная деятельность |  |  |
| 1-6 | Элективные дисциплины по физической культуре и спорту |  |  |
| 2,3 | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков |  |  |
| 4-7 | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности |  |  |

**4. Трудоемкость практики.**

**Практика проводится в форме контактной работы**

**Для очной формы обучения:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер курса | Номер семестра | Объем в зачетных единицах | Продолжительность практики | |
| В неделях | В академических часах |
| 2 | 4 | 2 | 18 | 72 |
| 3 | 5 | 2 | 18 | 72 |
| 3 | 6 | 2 | 18 | 72 |
| 4 | 7 | 2 | 18 | 72 |
| 4 | 8 | 9 | 8 | 324 |
|  |  |  | Всего | 612 |

**Для заочной формы обучения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер курса | Номер семестра | Объем в зачетных единицах | Продолжительность практики | |
| В неделях | В академических часах |
| 2 | 4 | 8 | 4 | 288 |
| 3 | 6 | 5 | 4 | 180 |
| 4 | 8 | 4 | 4 | 144 |
|  |  |  | всего | 612 |

**5. Содержание и формы отчётности по практике**

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

| Номер недели  семестра | Наименование раздела практики | Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности | Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ |
| --- | --- | --- | --- |
| **Модуль 1. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности** | | | |
| 1-9/4 | Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа | навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; (ОПК-1)  навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ОПК-1)  навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий  (ОПК-1), (ПК-2) | 36 |
| 10-18/4 | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия | навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;  навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ОПК-1), (ПК-2) | 36 |
| 1-9/5 | Делопроизводство и выполнения регламентов служб | навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий; (ОПК-1), (ПК-2)  навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ОПК-1) | 36 |
| 10-18/5 | Анализ деятельности гостиничного предприятия | анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и  использование результатов  при формировании и реализации нового гостиничного продукта (ПК-1)  осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-3) | 36 |
| 1-9/6 | Основы взаимодействия между службами гостиничного комплекса | навыки распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ОПК-2) | 36 |
| 10-18/6 | навыки координации деятельности подчиненных (ОПК-2) | 36 |
| 1-9/7 | Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта (ОПК-3) | 36 |
| 10-18/7 | Анализ деятельности гостиничного предприятия | анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и  использование результатов  при формировании и реализации нового гостиничного продукта (ПК-1)  осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-3)  навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (ПК-5) | 36 |
| **Модуль 2. Технологическая практика** | | | |
| 1-2/8 | Технологии обеспечения качества обслуживания | навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий  (ОПК-1), (ПК-2) | 54 |
| 3-4/8 | навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта (ОПК-3) | 54 |
| 5-6/8 | Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса | навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ОПК-2) | 54 |
| 7/8 | навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы (ОПК2) | 54 |
| 8/8 | Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы | способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам (ПК-4) | 54 |
| 9|8 | методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности (ПК-4)  осуществление оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-3)  навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (ПК-5) | 54 |

**5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики**

**5.2.1 Наименование раздела практики**

| Номер недели семестра | Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности | | | Задание | Академические часы | | Форма контроля (п/у) | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма контроля (п/у) | | Вид контрольного мероприятия | | Требования к содержанию отчетных материалов | | Сроки предоставления отчетных материалов  (неделя) |
| **Модуль 1. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятель**ности | | | | | | | | | | | | | |
| 1-9/4 | навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;  навыки организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | | Провести анализ технологической документации, производственного инструктажа на соответствие нормативно-законодательным требованиям РФ и отраслевым стандартам | | | 36 | | п/у | отчёт | Раздел отчёта, посвящённый  анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда  (приводится перечень проанализированных материалов) | | | 9 неделя |
| 10-18/4 | навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий | | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия проведение сравнительного анализа технологических процессов в гостинице и существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий | | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий.  (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) | | | 18 неделя |
| 1-9/5 | навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий    навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | | Ознакомление с делопроизводством гостиницы и выполнения регламентов служб сотрудниками, стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий | | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы  (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы) | | | 9 неделя |
| 10-18/5 | анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и  использование результатов  при формировании и реализации нового гостиничного продукта  осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | | Проведение анализа деятельности гостиничного предприятия функциональных подразделений гостиниц, факторов внутренней и внешней среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания на основании отзывов потребителей гостиничных услуг | | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда  (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда) | | | 18 неделя |
| 1-9/6 | навыки распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | | Проведение анализа системы взаимодействия между службами гостиничного комплекса, перечня должностных инструкций и распределения функциональных обязанностей персонала внутри конкретной службы | | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел, посвящённый анализу взаимодействия между службами гостиничного комплекса распределения обязанностей персонала, анализ должностных инструкций  (приводится перечень должностных инструкций, приводится перечень служб гостиничного комплекса) | | | 9 неделя |
| 10-18/6 | навыки координации деятельности подчиненных | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел, посвящённый анализу функциональных обязанностей персонала, анализу выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы  (приводится перечень проанализированных стандартов обслуживания и регламентов взаимодействия служб с выявлением недостатков) | | | 18 неделя |
| 1-9/7 | навыки организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта | | Проведение анализа организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность, в том числе наличие листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями) | | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел, посвящённый анализу функциональных обязанностей персонала, качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность  (приводится перечень проанализированной нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность) в том числе наличие листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями) | | | 9 неделя |
| 10-18/7 | анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и  использование результатов  при формировании и реализации нового гостиничного продукта  осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | | Проведение анализа деятельности гостиничного предприятия с определением положительных и отрицательных сторон, возможностей и угроз гостиничного предприятия, оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)  оценка соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | | | 36 | | п/у | Отчёт | Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности гостиницы: анализу факторов внутренней и внешней среды (SWOT-анализ), оценке эффективности деятельности гостиничного комплекса (коэффициент загрузки, рейтинг в системе ОТА и др.), а также оценке соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (формируется индивидуально каждым обучающимся) | | | 18 неделя |
| **Модуль 2. Технологическая практика** | | | | | | | | | | | | | |
| 1-2/8 | навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий | Проведение анализа обеспечения качества обслуживания:  организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов обслуживания;  технологической документации стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, а также анализ листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями);  анализов отзывов потребителей | | | | 54 | | п/у | Отчёт | | Раздел, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность (приводится отчет проанализированной технологической документации, стандартов обслуживания, отзывы потребителей) | 4 неделя | |
| 3-4/8 | контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта | 54 | | п/у | Отчёт | |
| 5-6/8 | навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненными | Проведение анализа технологии и организации:  - взаимодействия между службами гостиничного комплекса взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы  - коммуникаций с потребителем услуг в гостинице | | | | 54 | | п/у | Отчет | | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных  (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек) | 6 неделя  7 неделя | |
| 7/8 | навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы | 54 | | п/у | Отчет | | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы  (приводится перечень проанализированных технологических процессов гостиницы, взаимодействие между службами, с потребителями в том числе с помощью АСУ гостиницы) |
| 8/8 | способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам | Приведение анализа:  - соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; | | | | 54 | | п/у | Отчет | | Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, соответствующего требованиям потребителей  (приводится перечень регламентов и стандартов) | 8 неделя | |
| 9/8 | методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности  осуществление проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | Приведение анализа:  - показателей эффективности деятельности выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов;  - методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, | | | | 54 | | п/у | Отчет | | Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  (приводится анализ результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных) | 9 неделя | |

**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

***6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компе-тенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части) | В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
| Знать | уметь | владеть |
|  | ОПК-1 | - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия.  Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб  Технологии обеспечения качества обслуживания | основные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;  требования охраны труда на рабочем месте;  специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения | использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб;  контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; | навыками проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;  навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;  навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий |
|  | ОПК-2 | способность организовывать работу исполнителей | Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса | основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала  теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса | навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных  навыками координации деятельности подчиненных |
|  | ОПК-3 | готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений | навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта |
| 2 | ПК-1 | готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | Анализ деятельности гостиничного предприятия | методики исследования:  - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;  - типологии потребителей;  - SWOT-анализ | анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия и  использовать  инновационные технологии при формировании и реализации нового гостиничного продукта | навыками анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и  использование результатов  при формировании и реализации нового гостиничного продукта |
|  | ПК-2 | готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия.  Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб  Технологии обеспечения качества обслуживания | Функциональные возможности прикладного программного обеспечения, используемого в процессе разработки и предоставления гостиничного продукта. | Применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта. | Навыками ведения проектной деятельности в туризме и гостиничной деятельности с  использованием прикладных программ |
|  | ПК-3 | владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения | Анализ деятельности гостиничного предприятия | методы оценки и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале | осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |
|  | ПК-4 | готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы | Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы  Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ) | определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;  методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности |
|  | ПК-5 | способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы классификации | требования системы классификации гостиниц и других средств размещения | анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;  контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения | навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения |

***6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания***

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по учебной практике и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно балльно-рейтинговой технологии, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в период прохождения производственной практики 2 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

Первая «контрольная точка» 1 раздел практики – 0-50

Вторая «контрольная точка» 2 раздел практики – 0-50

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Баллы за семестр | Автоматическая оценка | | Баллы за зачет | Баллы за экзамен | Общая сумма баллов | Итоговая оценка |
| зачет | экзамен |
| 90-100\* | зачет | 5 (отлично) | - | - | 90-100 | 5 (отлично) |
| 71-89\* | зачет | 4 (хорошо) | - | 0-20 | 71-89  90-100 | 4 (хорошо)  5 (отлично) |
| 51-70\* | зачет | 3 (удовлетворительно) | - | 0-20 | 51-70  71-89  90 | 3 (удовлетворительно)  4 (хорошо)  5 (отлично) |
| 50 и менее | недопуск к зачету, экзамену | | - | - | 50 и менее | 2 (неудовлетворительно), незачет |

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

| Неделя | Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
| --- | --- | --- | --- |
| **Модуль 1. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности** | | | |
| 1-9/4 | Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа | Раздел отчёта, посвящённый  анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень проанализированных материалов) *см. приложения.* |
| 10-18/4 | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия | Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) *см. приложения.* |
| 1-9/5 | Делопроизводство и выполнения регламентов служб | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы) *см. приложения.* |
| 10-18/5 | Анализ деятельности гостиничного предприятия | Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей) *см. приложения* |
| 1-9/6 | Основы взаимодействия между службами гостиничного комплекса | Раздел отчета, посвящённый анализу взаимодействия между службами гостиничного комплекса распределения обязанностей персонала, анализ должностных инструкций | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень должностных инструкций, приводится перечень служб гостиничного комплекса) *см. приложения.* |
| 10-18/6 | Раздел отчета, посвящённый анализу функциональных обязанностей персонала, анализу выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень проанализированных стандартов обслуживания и регламентов служб с выявлением недостатков) *см. приложения.* |
| 1-9/7 | Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | Раздел отчета, посвящённый анализу функциональных обязанностей персонала, качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень проанализированной нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность) в том числе наличие листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями) *см. приложения.* |
| 10-18/7 | Анализ деятельности гостиничного предприятия | Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности гостиницы, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, возможностей и угроз гостиничного предприятия, а также анализу уровня обслуживания потребителей  (формируется индивидуально каждым обучающимся) | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* положительных и отрицательных сторон, возможностей и угроз гостиничного предприятия *(см. приложения)* |
| **Модуль 2. Технологическая практика** | | | |
| 1-2/8 | Технологии обеспечения качества обслуживания | Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | 4 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (*приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания *см. приложения)* |
| 3-4/8 |
| 5-6/8 | Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных | 6 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (*приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) *см. приложения* |
| Раздел, посвящённый анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы |
| 7/8 | Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы | Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам | 7 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) *см. приложения* |
| 8-9 /8 | Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* приводится анализ:  перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества;  результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;  оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных *см. приложения* |

***6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.***

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе учебной практики прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости. Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах: - реализации компетентностного подхода к результатам обучения в образовательном процессе; - индивидуализации обучения; - модульном принципе структурирования учебного процесса; - вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов; - открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов; - единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины; - строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса. Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

**7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики**

**7.1. Основная литература**

1. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919209>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>
   1. **Дополнительная литература**
3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. – 432 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
5. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
   1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
6. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>
7. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <http://www.russiatourism.ru/>
8. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии http://ratanews.ru/
9. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
10. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>
11. Независимый гостиничный альянс <http://openhospitality.org/>
12. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>
13. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688>
14. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации <http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf>
15. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
16. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
17. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. <http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0>
18. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>

**7.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики

<http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/>

1. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –

**8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования |
| Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебная аудитория, специализированная учебная мебель  ТСО: Видеопроекционное оборудование  Доска |

**Приложения**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Российский государственный университет туризма и сервиса»**

**ФГБОУ ВО «РГУТИС»**

Факультет туризма и гостеприимства

**ОТЧЕТ**

о прохождении производственной практики

студента группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_\_\_\_

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

полное название предприятия, адрес, телефон

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Время прохождения практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от кафедры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практики от организации

(предприятия, учреждения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, должность)

Отчет выполнил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата и подпись

Отчет защищен с оценкой \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата и подпись

20 \_\_\_г.

(2-ой лист отчета после титульного листа)

ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |
| --- |
| 1. Письмо-направление на практику (при наличии) |
| 1. Индивидуальное задание 2. Планируемые результаты прохождения учебной практики |
| 1. Отзыв-характеристика |
| 1. Рабочий график прохождения практики |
| 1. Отчет о прохождении практики |
| 1. Введение |
| 1. Основная часть |
| 1. Заключение |
| 1. Приложения |
|  |

Договор на прохождение преддипломной практики студент получает за месяц до начала практики, подписывает на месте прохождения практики и за 2 недели до начала практики сдает руководителю ООП Гостиничное дело.

Примечание:

нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на листе Оглавление

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на прохождение учебной практики

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

курс \_\_\_\_\_\_\_\_ уч.группа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Срок прохождения с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Содержание индивидуального задания | Срок  выполнения | Отметка  о выполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

Руководитель практики – ППС ФГБОУ ВО «РГУТИС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (ФИО)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(организация)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (ФИО)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Примечание 1: В индивидуальном задании намечается не менее трех пунктов для преддипломной практики. В графе 3 указывается либо конкретная дата (например: 13.02), либо период (например: 14.02 – 16.02), либо указывается срок выполнения – постоянно или же – в течение прохождения практики. 2: В графе 4 делается отметка - выполнено, не выполнено - Руководителем практики от организации по мере выполнения задания.

**Планируемые результаты прохождения производственной практики**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **пп** | **Индекс компе-тенции** | **Содержание компетенции**  **(или ее части)** | **Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)** | **В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:** | | |
| **Знать** | **уметь** | **владеть** |
|  | ОПК-1 | - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия.  Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб  Технологии обеспечения качества обслуживания | основные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;  требования охраны труда на рабочем месте;  специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения | использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб;  контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; | навыками проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;  навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;  навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий |
|  | ОПК-2 | способность организовывать работу исполнителей | Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса | основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала  теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса | навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных  навыками координации деятельности подчиненных |
|  | ОПК-3 | готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений | навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта |
| 2 | ПК-1 | готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | Анализ деятельности гостиничного предприятия | методики исследования:  - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;  - типологии потребителей;  - SWOT-анализ | анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия и  использовать  инновационные технологии при формировании и реализации нового гостиничного продукта | навыками анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и  использование результатов  при формировании и реализации нового гостиничного продукта |
|  | ПК-2 | готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия.  Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб  Технологии обеспечения качества обслуживания | Функциональные возможности прикладного программного обеспечения, используемого в процессе разработки и предоставления гостиничного продукта. | Применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта. | Навыками ведения проектной деятельности в туризме и гостиничной деятельности с  использованием прикладных программ |
|  | ПК-3 | владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения | Анализ деятельности гостиничного предприятия | методы оценки и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале | осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |
|  | ПК-4 | готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы | Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы  Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ) | определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;  методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности |
|  | ПК-5 | способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы классификации | требования системы классификации гостиниц и других средств размещения | анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;  контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения | навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения |

**О Т З Ы В – Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А**

На \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО практиканта)

студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ курса, уч. группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проходившего преддипломную практику \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в качестве)

начало практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_окончание практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткие рекомендации руководителю при написании характеристики-отзыва:

1. Успехи в овладении практическими умениями и навыками по направлению подготовки за время практики.

2.Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое)

3. Качество выполненной студентом работы.

4 Умение студента анализировать ситуации и принимать по ним решения.

5. Отношение к выполнению программы практики

6. Оценка

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(организация)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (ФИО)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Примечание: Отзыв-характеристика о прохождении практики составляется произвольно с отражением указанных вопросов, а также других данных характеризующих студента–практиканта.

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

Институт туризма и гостеприимства (г.Москва) (филиал)

**Рабочий график (план)**

прохождения производственной практики

студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( курс, группа, фамилия, имя отчество)

место прохождения практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(уч. звание, должность; фио)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(уч. звание, должность; фио)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оценка) (подпись)

20 \_\_\_г.

| Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Неделя | Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
| **Модуль 1. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности** | | | |
| 1-9/4 | Изучение нормативной и технологической документации и требований  производственного инструктажа | Раздел отчёта, посвящённый  анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень проанализированных материалов) *см. приложения.* |
| 10-18/4 | Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия | Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) *см. приложения.* |
| 1-9/5 | Делопроизводство и выполнения регламентов служб | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы) *см. приложения.* |
| 10-18/5 | Анализ деятельности гостиничного предприятия | Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей) *см. приложения* |
| 1-9/6 | Основы взаимодействия между службами гостиничного комплекса | Раздел отчета, посвящённый анализу взаимодействия между службами гостиничного комплекса распределения обязанностей персонала, анализ должностных инструкций | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень должностных инструкций, приводится перечень служб гостиничного комплекса) *см. приложения.* |
| 10-18/6 | Раздел отчета, посвящённый анализу функциональных обязанностей персонала, анализу выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень проанализированных стандартов обслуживания и регламентов служб с выявлением недостатков) *см. приложения.* |
| 1-9/7 | Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | Раздел отчета, посвящённый анализу функциональных обязанностей персонала, качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень проанализированной нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность) в том числе наличие листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями) *см. приложения.* |
| 10-18/7 | Анализ деятельности гостиничного предприятия | Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности гостиницы, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, возможностей и угроз гостиничного предприятия, а также анализу уровня обслуживания потребителей  (формируется индивидуально каждым обучающимся) | 18 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* положительных и отрицательных сторон, возможностей и угроз гостиничного предприятия *(см. приложения)* |
| **Модуль 2. Технологическая практика** | | | |
| 1-2/8 | Технологии обеспечения качества обслуживания | Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность | 4 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (*приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания *см. приложения)* |
| 3-4/8 |
| 5-6/8 | Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса | Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных | 6 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (*приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) *см. приложения* |
| Раздел, посвящённый анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы |
| 7-8/8 | Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы | Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам | 7 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) *см. приложения* |
| 9/8 | Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | 9 неделя  *Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте* приводится анализ:  перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества;  результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;  оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных *см. приложения* |

ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику

№ \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Срок практики

с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**Место прохождения практики** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(город, полное наименование предприятия)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Инструктаж по технике безопасности:

- вводный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

- повторный, связанный с переменой рабочего места \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

Выбыл из организации (предприятия) «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

Учет ежедневной работы студента в соответствии

с Рабочим графиком, программой и заданием

ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

курс \_\_\_\_\_\_\_ уч.группа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Срок прохождения с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименования организации)

Срок прохождения с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Выполняемая работа | Подпись руководителя практики |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

Руководитель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (ФИО)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Примечание: Рабочий график является одним из основных документов, в котором студент ежедневно кратко записывают все, что им проделано за день прохождения практики. Ежедневная запись в рабочем графике заверяется подписью руководителя практики от предприятия (организации).

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

в период с «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**Введение**

(время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения). – 1,5 – 3 листа.

**Основная часть**

Описание выполнения заданий - в соответствии с рабочим графиком (планом):

1. с формулированием целей, задач (п. 5.2.1)
2. с обоснованием этапов и методов выполнения (п.6.1)
3. с анализом результатов (индивидуально)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Выполненные задания  по этапам | Цели, задачи | Содержание задания | Анализ результатов, применённые методы |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Заключение**

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решения, предложения по совершенствованию законодательства и др.). Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях различных отраслей права, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации. – 1,5 – 3 листа.