

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕН-
ЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

Шифр 43.04.03

направление подготовки Гостиничное дело

профиль подготовки Менеджмент гостиничного бизнеса

Квалификация (профиль) выпускника магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования Л. В. Семенова.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 07 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения 4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины. **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом». **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Содержание практики **Ошибка! Закладка не определена.**
- 5 Сведения о местах проведения практики. 6
6. Указание форм отчетности по практике 6
6. Формы отчетности по итогам прохождения производственной организационно-управленческой практики **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Фонд оценочных средств 9
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики 12
10. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики. 15
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика» 17

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения

Наименование дисциплины:

«Производственная организационно-управленческая практика».

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.

В результате освоения дисциплины «Производственная организационно-управленческая практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели	<i>Знать:</i> виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; <i>Уметь:</i> разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;; <i>Владеть:</i> современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3. Применяет современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках	<i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; <i>Уметь</i> толерантно относиться к различиям в коллективе; <i>Владеть</i> навыками работы в межкультурном профессиональном коллективе;
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп общества и производственного коллектива	<i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; <i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; <i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами

<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК-6.3. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; <i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
<p>ПКС-1 Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС-1.1. Знает и эффективно применяет методы стратегического анализа деятельности гостиничного комплекса</p>	<p><i>Знать:</i> современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; <i>Уметь:</i> анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p>

3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки

Дисциплина представляет собой элемент практической магистров подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело».

4. Содержание практики

Формами занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- деловые и ситуационные игры;
- встречи и беседы со специалистами;
- «Недели» по специальности;
- конференции, экскурсии и др.

В связи с тем, что практика является продолжением учебного процесса, руководство ею осуществляется, как правило, преподавателями образовательного учреждения.

5. Сведения о местах проведения практики.

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.)

6. Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении производственной организационно-управленческой практики является обязательным.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме «зачтено / не зачтено»

— «зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет, или же содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы.

— «не зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника, или же содержание и оформление отчета о произ-

водственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме оценивания по пятибалльной системе

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

— «хорошо» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

— «удовлетворительно» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

— «неудовлетворительно» — выставляется студенту, если содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по производственной организационно-управленческой практике в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной организационно-управленческой практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения производственной организационно-управленческой практики, который является оценкой сформированности компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. Фонд оценочных средств

Оценочные средства по практике разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в БФУ им. И. Канта. (Фонд оценочных средств хранится на кафедре, обеспечивающей прохождение данной практики)

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

Предметом оценки по производственной организационно-управленческой практике является приобретение практического опыта профессиональной управленческой деятельности предприятия гостиничной сферы. Контроль и оценка по практике проводятся на основе индивидуального задания обучающегося (с указанием конкретных видов работ, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями образовательного учреждения); отзыва руководителя по практике; характеристики руководителя гостиницы; отчета по практике.

Проведение защиты отчета о прохождении производственной организационно-управленческой практики назначается, как правило, на последние дни её прохождения.

«Производственная организационно-управленческая практика» оценивается по следующим критериям:

- а) полнота и качество выполнения требований, предусмотренных программой практики;
- б) умение профессионально и грамотно отвечать на заданные вопросы по экономическим вопросам;
- в) дисциплинированность и исполнительность студента во время прохождения практики;
- г) отзыв (характеристика) руководителя практики от организации.

В процессе прохождения практики руководителем по практике контролируется формирование у обучающихся соответствующих компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

№№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Форма текущего контроля
1	УК-8	Организационно-подготовительный	Собеседование, утверждение индивидуального задания по практике
2	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, СУП-1, ПКР-2	Аналитический	Устный отчет, собеседование, презентация части проекта /семинар; обсуждение выполнения индивидуального задания

3	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Отчетный	Защита отчета по практике
---	---	----------	---------------------------

Оценка по практике выставляется на основании защиты / презентации отчета по практике.

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	Посещение занятий (максимум 40 баллов)	
2	Подготовка отчета по практике (максимум 40 баллов)	
2.1	Наличие источников информации в соответствии с заданием (максимум 5 баллов)	
2.2	Наличие актуальных первичных данных, материалов (максимум 5 баллов)	
2.3	Выполнение требований к содержанию части отчета, соответствие заданию (максимум 10 баллов)	
2.2	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа (максимум 10 баллов)	
2.1	Выполнение требований руководителя по своевременному выполнению заданий (максимум 5 баллов)	
2.2	Выполнение требований к оформлению отчета по практике (максимум 5 баллов)	
3	Защита отчета по практике (максимум 20 баллов)	
	Количество баллов за производственную организационно-управленческую практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

100-балльная система оценки	Традиционная (четырёхбалльная) система оценки
85 - 100	отлично / зачтено
70 - 84	хорошо / зачтено
50 - 69	удовлетворительно / зачтено
0 - 49	неудовлетворительно / незачтено

Примерная тематика выполняемых работ в период проведения производственной организационно-управленческой практики

1. Проведение системного анализа экономической стабильности компании.
2. Проведение анализа организационно-экономического механизма деятельности фирмы.
3. Анализ методов стимулирования / увеличения продаж предприятия.
4. Анализ и оценка основных показателей эффективности деятельности предприятия.
5. Оценка организационно-управленческой структуры предприятия.
6. Анализ конкурентной среды и оценка конкурентоспособности компании.
7. Анализ системы ценообразования и ценовых стратегий фирмы.
8. Оценка структуры финансов предприятия.
9. Анализ системы расчета заработной платы и системы поощрений (премии и т.п., разработка новых методов поощрения персонала).
10. Сегментирование и определение целевого рынка.

11. Система распределения и доведения турпродукта до конечного потребителя.
12. Анализ системы контроля за выполнением управленческих решений.
13. Особенности системы налогообложения компании.
14. Анализ системы страхования в туристских фирмах.
15. Оценка системы сертификации и стандартизации турпродукта / гостиничных услуг.

Примерное содержание отчета по производственной организационно-управленческой практике

Общая характеристика гостиницы:

- Название; юридическое название;
- Организационно-правовая форма;
- адрес гостиницы;
- Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
- Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- Торговая марка (логотип);
- Ведомственное подчинение.
- Этажность;
- Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- Особенности интерьера:
- Основные службы гостиницы;
- Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- Основной сегмент потребителей.

Организационная структура управления гостиницы: Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- приема и размещения гостей;
- служба порядка (служба безопасности);
- поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- питания, включая службу рум-сервис;
- бронирования номеров;
- техническая
- отдел маркетинга и продаж;
- служба управления качеством;
- служба персонала;
- финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей. Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- встреча гостей;
- регистрация гостей;
- размещение гостей;
- организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- транспортировка багажа;
- обслуживание в номерах;
- организация выезда гостей.

Работа **администраторов и портье**, основные функции, особенности общения с гостями.

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы.

Лобби-бары и кафе холлы их предназначение и особенности работы.

Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.

Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

Основная

Овчаров, А. О. Методология научного исследования : учебник / А.О. Овчаров, Т.Н. Овчарова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/357. - ISBN 978-5-16-009204-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1545403> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Зайцева. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 286, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование.

Бакалавриат). - Библиогр.: с. 283-284. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9564-6: 12377.10, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учеб.-метод. комплекс/ М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры; [сост. И. М. Артемова]. - Калининград: БФУ им. И. Канта, 2015 on-line, 228 с.: ил., фот., табл.. - Бессрочная лицензия. - Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 422 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-04473-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Соловьева, Ю. Н. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. Н. Соловьева; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 131 с.. - (Бакалавр и магистр. Модуль). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-08400-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: КноРус, 2014. - 1 on-line, 226, [1] с.. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-167 (136 назв.). - Библиогр. в подстроч. примеч.. - Лицензия до 02.02.2020 г.. - ISBN 978-5-406-03561-0: 420.00, 9500.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ [А. Я. Кибанов [и др.]; под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр.. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 693, [1] с.: рис., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 678-688 (192 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - Удостоен премии Правительства РФ. - ISBN 978-5-16-003671-7: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 290 с.: ил., табл.. - Библиогр. в конце гл. - Библиогр.: с. 287-290 (54 назв.). - Бессрочная лицензия. - ISBN 978-5-4365-0139-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Карасев, А. П. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата/ А. П. Карасев. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 315 с.. - (Бакалавр. Прикладной курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05189-6: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. Ю. Коноваленко; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -

2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 on-line, 476 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-9916-5039-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Международный бизнес. Теория и практика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ под ред.: А. И. Погорлецкого, С. Ф. Сутырина. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 733 с.: ил., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3256-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Морозов, М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс]: учеб. для академ. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с.. - (Университеты России). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05472-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 271, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование - магистратура). - (VENI-VIDI-VICI). - Библиогр.: с. 266-270 (104 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - ISBN 978-5-16-009232-4. - ISBN 978-5-16-100519-4: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Семенова Л. В., Корнеев В. С., Драгилева И. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016 г. / Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Сайт Научной электронной библиотеки <http://elibrary.ru/>

Сайт Российской государственной библиотеки. Фонд диссертаций. <http://www.rsl.ru/ru/s2/d104/>

Сайт Федеральной службы государственной статистики <http://www.gks.ru/>

Сайт Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/>

Сайт Агентства стратегических инициатив <http://asi.ru/>

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

9. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.

В ходе аудиторных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научных выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических аспектов дисциплины в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Особенностью изучения дисциплины «Производственная практика (НИР)» является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по подготовке отчета по производственной практике (НИР)

К числу обязанностей магистранта в процессе выполнения производственной практики (НИР) относятся:

- уточнение с преподавателем, ведущем данную дисциплину, индивидуального задания по производственной практике (НИР);
- разработка плана производственной практики (НИР) в соответствии с индивидуальным заданием и согласование его с преподавателем, ведущем данную дисциплину;
- сбор теоретического и фактического материала в соответствии с планом производственной практики (НИР);
- применение в процессе подготовки отчета по производственной практике (НИР) научных методов исследования, интерпретация результатов;
- составление отчета о производственной практике (НИР) магистранта в установленной форме и в установленные сроки;
- в случае, если магистрант претендует на оценку «отлично» по дисциплине – подготовка к публикации и публикация научной статьи или тезисов по материалам отчета по производственной практике (НИР).

В течение времени, отведенного на самостоятельную работу, магистранты изучают специальную научную литературу на русском и иностранных языках, планируют и проводят исследование, обрабатывают его результаты, необходимые для написания научных статей и отчета по научно-исследовательской работе магистрантов.

Рекомендации по составлению отчета по производственной практике (НИР):

Отчет по производственной практике (научно-исследовательской работе) в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен составлять 25-30 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с *титульного листа*.

Далее в содержании указывается структура отчета, основные его разделы.

Во *введении* описывается актуальность исследуемой проблемы (проекта), формулируются цели и задачи исследования, определяется объект и предмет исследования. Также указывается научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость (объем 2-3 с.).

В *основной части* отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов планирования и проведения исследования соответствии с индивидуальным заданием (объем 17—25 с.).

В *заключении* формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всего исследования, степень достижения целей и решения задач, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы. Рекомендуются, чтобы было представлено не менее 20 источников, из которых не менее 30% на иностранном языке. В целом структура использованных источников должна выглядеть следующим образом: нормативные и законодательные акты – 10%, учебники и учебные пособия – 10%, монографии – 10%, авторефераты диссертаций – 20%, статьи из научных журналов – 30%, интернет-источники – 20%.

В списке использованных источников не должно быть следующих интернет-источников: Википедия, сайты студенческих рефератов, курсовых и дипломных работ.

Список источников составляется в алфавитном порядке. В тексте отчета по производственной практике (НИР) должны быть ссылки на все использованные источники. Ссылка на источник оформляется в квадратных скобках. Пример: «... в соответствии с рекомендациями, принятыми на 20-й сессии Генеральной Ассамблеи ЮНВТО от 11 июня 2013 г. [3, с. 4].»

В Приложениях к отчету по НИР могут быть приложены таблицы, рисунки, копии различных документов.

К оформлению отчета по дисциплине применяются стандарты оформления (шрифты, поля, интервалы, отступы), используемые при оформлении дипломных работ. Используемая литература должна быть актуальной (не более пятилетней давности). Рекомендуется включать в нее изученные источники из ЭБС БФУ им. И. Канта.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики,

подготовке индивидуальных проектных работ, работы с материалом аудиторных занятий, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтения и изучения учебников и учебных пособий, зарубежной научной литературы, подготовки отчета по НИР, подготовки статьи или тезисов по материалам отчета по производственной практике (НИР) для публикации.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «подготовки» широко используются информационные технологии такие как:

- проведение аудиторных занятий с использованием слайд-презентаций;
- проведение аудиторных занятий с использованием аудио и видеоматериалов, в рамках тем, изучаемых по дисциплине.

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы lib.kantiana.ru

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика»

Практика проводится на гостиничном предприятии, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В зависимости от места прохождения практики гостиничное предприятие должно обеспечить соответствующих условия для студентов, способствующих успешному прохождению практики. Обязательными атрибутами прохождения практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;
3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

Для проведения необходимы специально оборудованные кабинеты и компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

Реализация программы практики должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду БФУ им. И. Канта и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые

носители. Бытовые помещения должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА)**

Шифр 43.04.03

направление подготовки Гостиничное дело

профиль подготовки Менеджмент в гостиничном бизнесе

Квалификация (профиль) выпускника магистр

Калининград

2022

Лист согласования

Составитель: кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования Л. В. Семенова.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 07 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.	Ошибка! Закладка не определена.
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».	Ошибка! Закладка не определена.
4. Содержание практики	Ошибка! Закладка не определена.
5 Сведения о местах проведения практики.....	8
6. Указание форм отчетности по практике	8
6. Формы отчетности по итогам прохождения производственной организационно-управленческой практики.....	Ошибка! Закладка не определена.
7. Фонд оценочных средств.....	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики	18
10. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.....	21
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика».....	24

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения

Наименование дисциплины: «Производственная практика (научно-исследовательская работа)»

Цель дисциплины – получение обучающимися знаний о научно-теоретических принципах и подходах к проведению стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса; освоение методов и приемов проведения стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса; приобретение навыков формулировки основных направлений деятельности по обоснованию применения полученных результатов аналитической работы для обоснования стратегии развития гостиничного комплекса, а также профессиональная подготовка магистранта к работе на руководящих должностях в гостиничном предприятии (сети предприятий) в соответствии с профессиональным стандартом отрасли.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • роль и значение стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиниц и других средств размещения для совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • оценивать результаты стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей <p><i>Владеть:</i></p>

		<p>навыками применения результатов стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиниц и других средств размещения для совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений</p>
<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • принципы применения результатов стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиниц и других средств размещения для разработки и внедрения стандартов гостиничной деятельности <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • обосновывать применение полученных результатов стратегический и ситуационный анализ для обоснования стратегии развития гостиничного комплекса. <p><i>Владеть:</i></p> <p>технологиями использования результатов стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиниц и других средств размещения для разработки и внедрения стандартов гостиничной деятельности</p>
<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • научно-теоретических принципы и подходы к проведению стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать результаты стратегического и ситуационного анализа в системе контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей <p><i>Владеть:</i></p> <p>навыками применения результатов стратегического и ситуационного анализа в системе контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>

<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • научно-теоретические принципы и подходы к созданию системы стратегического и оперативного контроля деятельности гостиничного комплекса <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • обосновывать применение полученных результатов формирования системы стратегического и оперативного контроля деятельности гостиничного комплекса для выбора стратегии развития гостиничного комплекса <p><i>Владеть:</i></p> <p>навыками разработки форм и методов стратегического и оперативного контроля деятельности гостиничного комплекса</p>
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1. Проводит анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • принципы стратегического и оперативного контроля деятельности сотрудников гостиничного комплекса <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать результаты формирования системы стратегического и оперативного контроля деятельности гостиничного комплекса для обоснования стратегических мероприятий для совершенствования системы стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения <p><i>Владеть:</i></p> <p>технологиями разработки материальных и нематериальных форм стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения на основе результатов контроля их деятельности</p>
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности</p>	<p>УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • методы и приемы организации стратегического и оперативного контроля деятельности гостиничного комплекса <p><i>Уметь:</i></p>

сти и способности ее совершенствования на основе самооценки		<ul style="list-style-type: none"> использовать результаты стратегического и оперативного контроля в деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей <p><i>Владеть:</i> навыками применения результатов стратегического и оперативного контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>
ПКС-1 Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса	ПКС-1.2. способен адаптировать существующие подходы и исследовательские методики к региональной специфике индустрии гостеприимства	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> методы и приемы проведения стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> проводить стратегический и ситуационный анализ деятельности гостиничного комплекса <p><i>Владеть:</i> технологиями стратегического и ситуационного анализа процесса планирования и оценки результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>
ПКС-2 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса	ПКС-2.1 Демонстрирует навыки формирования эффективной конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса с учетом территориальной специфики	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> способы и методы применения полученных результатов стратегического и ситуационного анализа для обоснования стратегии и тактики развития гостиничного комплекса с целью подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> обосновывать стратегические мероприятия, которые необходимо реализовать для подтверждения соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и других средств размещения; <p><i>Владеть:</i></p>

		методиками применения полученных результатов стратегического и ситуационного анализа для обоснования стратегии и тактики развития гостиничного комплекса для подтверждения соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
--	--	--

3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки

Дисциплина представляет собой элемент научно-исследовательской работы магистров подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело».

4. Содержание практики

Формами занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- деловые и ситуационные игры;
- встречи и беседы со специалистами;
- «Недели» по специальности;
- конференции, экскурсии и др.

В связи с тем, что практика является продолжением учебного процесса, руководство ею осуществляется, как правило, преподавателями образовательного учреждения.

5. Сведения о местах проведения практики.

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.)

6. Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении производственной организационно-управленческой практики является обязательным.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме «зачтено / не зачтено»

— «зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет, или же содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы.

— «не зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника, или же содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме оценивания по пятибалльной системе

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

— «хорошо» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут

быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

— «удовлетворительно» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

— «неудовлетворительно» — выставляется студенту, если содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по производственной организационно-управленческой практики в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной организационно-управленческой практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения производственной организационно-управленческой практики, который является оценкой сформированности компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. Фонд оценочных средств

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
ПКС-1	Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса
ПКС-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрантами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждого блока тем предполагает овладение магистрантами необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	Рубежный	Итоговый контроль	
Блок 1. Научно-теоретические подходы к проведению стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса	УК-1,	Опрос Дискуссия	Практические задания	Подготовка к написанию отчета по НИР. Подготовка к публикации основных положений отчета по НИР в виде тезисов или статьи	Письменно
	УК-2				
	УК-3				
	УК-4				
	УК-5				
	УК-6				
Блок 2. Методические и практические подходы к применению результатов стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса	ПКС-1	Опрос Дискуссия	Практические задания	Защита отчета по НИР Публикация основных положений отчета по НИР в виде	Устно Письменно
	ПКС-2				
	УК-1,				
	УК-2				
	УК-3				
	УК-4				

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	Рубежный	Итоговый контроль	
ного анализа в деятельности гостиничного комплекса	УК-5			тезисов или статьи, доклада на студенческой конференции	
	УК-6				
	ПКС-1				
	ПКС-2				

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций происходит в два этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный УК-1, УК-2 УК-3, УК-4	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины, выполнение контрольной работы, подготовка к написанию отчета по практике (НИР)
Прикладной УК-5, УК-6, ПКС-1, ПКС-2	Формирование представлений и умений по применению результатов стратегического и ситуационного анализа в деятельности гостиничного комплекса в форме подготовки и публикации основных положений отчета по практике (НИР) в виде тезисов или статьи, доклада на студенческой конференции, сдача теста, защита отчета по практике (НИР)

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

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами аудиторных занятий. Шкала оценивания представлена в следующей таблице.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
---	----------	--------	-----------	----------

1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы недостаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Содержание критериев оценивания компетенций
на различных этапах их формирования

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Низкий	- различает объекты изучения только в том виде, в каком они представлены	- способность различать явления и их последствия только при объяснении сути	- способность только отличить задачу стратегической направленности от любой другой, определить необходимый инструментальный для ее решения
Средний	- может пересказать формулировку той или иной стратегии или концепции развития гостиничного предприятия; - магистрант не только воспроизводит формулировку какого-либо явления, но и может объяснить на примере из практической деятельности гостиничного предприятия	- обладает некоторой суммой нравственных, политических и др. знаний, но не использует в своих повседневных действиях; - понимает простейшие жизненные устои и ценности связанные со спецификой сервисной деятельности и гостиничного бизнеса	- знание основ деятельности гостиничного предприятия: целей, принципов, методов и т. п., но нет способностей их применять; - способность осознания необходимости разработки какой-либо функциональной стратегии развития отеля

Критерии / уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
Высокий	- умеет применить полученные теоретические знания при выполнении заданий; - магистрант умеет творчески применять полученные теоретические знания на практике в новой нестандартной ситуации, переносить в нее уже изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности	- наличие свойственных данному индивиду социально-моральных качеств личности и способности их проявления в конкретных жизненных и бизнес-ситуациях; - личность активно реализует себя в жизни, проявляет творческую инициативу, создает что-то новое, влияющие положительно или помогающие кому-либо	- умение решать профессиональные задачи, использовать полученные профессиональные знания в смоделированных или реальных бизнес-моделях, связанных с реальной деятельностью гостиничного предприятия на рынке; - умение творчески подойти к решению той или иной стратегической проблемы, составлять и внедрять инновационные эффективные управленческие технологии

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

Практические задания для самоконтроля

Целью выполнения практических заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных во время аудиторных занятий и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента. Ниже представлен пример практического задания:

Отчет 2016 Top Luxury Hotel & Brand

Компания проанализировала 2,7 млн интернет-отзывов, опубликованных за 2015 г., оценив в общей сложности 2.690 отелей, относящихся к 159 luxury-брендам по всему миру, чтобы оценить работу всего спектра luxury-брендов по всему миру и продемонстрировать, как эволюционировала индустрия гостеприимства за этот период. В исследование не были включены luxury serviced apartment и soft-бренды. Согласно предыдущим отчетам, бренды были разделены на две группы, Large Luxury бренды, для отельных групп с 20 и более отелями, и Small Luxury бренды для тех, у кого их менее 20. После этого, был

посчитан собственный коэффициент ReviewPro онлайн-репутации - Global Review Index™ (GRI) для обоих классов отелей и брендов, основываясь на отзывах гостей от 175 ОТА и обзорных сайтов на 45 языках. Отели, имеющие менее 100 отзывов, не были включены в рейтинг гостиниц сегмента Individual Luxury. Помимо общих баллов удовлетворенности гостей (GRITM), в отчете также оценивалась степень удовлетворенности гостей по другим ключевым показателям: обслуживание, цена, расположение, чистота и номера. Согласно исследованию Корнелльского университета, увеличение на 1 пункт в индексе Global Review Index приводит к росту RevPAR на 1,42% - это к вопросу о важности работы с отзывами и онлайн-репутацией.

Источник: http://hotelier.pro/index.php?option=com_k2&view=item&id=1691:reviewpro&Itemid=279

Задание:

1. Опишите методику проведения исследования по основным критериям.
2. Какими количественными параметрами характеризуется данное исследование?
3. Какие заключения, имеющие стратегический характер, могут быть сделаны по материалам этого исследования?
4. Каким образом материалы этого исследования могут быть применены в стратегическом и ситуационном анализе деятельности гостиничного комплекса?

Итоговый контроль по дисциплине «Производственная практика (научно-исследовательская работа)»

Итоговый контроль проводится в форме зачета с оценкой. Допуск к нему получают магистранты, подготовившие отчет по производственной практике (НИР) и в отдельных случаях – публикации статьи или тезисов доклада с материалами отчета по НИР (для оценки «отлично»). Зачет проходит в форме защиты отчета по НИР.

Критерии оценивания отчета по производственной практике (НИР):

- «отлично» — выбранная тема исследования обладает высокой актуальностью, новизной, прикладной ценностью. Для работ проектного направления характерна высокая степень инновационности. Работа выполнена на высоком методическом уровне и сдана в установленный срок. Содержание и оформление отчета по производственной практике (НИР) полностью соответствуют предъявляемым требованиям. По результатам работы опубликованы статья или тезисы доклада. Доля оригинального текста в отчете составляет не менее 85% (проверяется текст без титульного листа и списка литературы).

- «хорошо» — выбранная тема исследования обладает относительно высокой актуальностью, новизной, прикладной ценностью. Для работ проектного направления характерна небольшая степень инновационности. Работа выполнена на достаточном методическом уровне, грубых ошибок в планировании и проведении исследования нет. Содержание и оформление отчета по производственной практике (НИР) в целом соответствуют предъявляемым требованиям. Доля оригинального текста в отчете составляет не менее 70% (проверяется текст без титульного листа и списка литературы).

- «удовлетворительно» — выбранная тема исследования обладает низкой актуальностью, не является новой и значимой для туристской отрасли. Для работ проектного направления характерна малая степень инновационности. Работа выполнена на слабом или упрощенном методическом уровне, полученные результаты самоочевидны или сомнительны, грубых ошибок в планировании и проведении исследования нет. Содержание и оформление отчета по производственной практике (НИР) в целом соответствуют предъявляемым требованиям. Доля оригинального текста в отчете составляет не менее 60% (проверяется текст без титульного листа и списка литературы).

- «неудовлетворительно» — выбранная тема исследования не является актуальной, новой и значимой для туристской отрасли. В работах проектного направления отсутствует инновационность. Работа выполнена на слабом или упрощенном методическом уровне, полученные результаты самоочевидны или сомнительны, имеются грубые ошибки в планировании и проведении исследования. Содержание и оформление отчета по производственной практике (НИР) не соответствуют предъявляемым требованиям. Доля оригинального текста в отчете составляет менее 60% (проверяется текст без титульного листа и списка литературы).

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (статья, отчет по производственной практике (НИР));
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Производственная практика (НИР)» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело» в форме зачета с оценкой.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта. Оценка по результатам зачета – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Шкала оценивания сформированности компетенций:

«отлично» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть гораздо выше среднего.

«хорошо» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть выше среднего.

«удовлетворительно» выставляется магистранту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не освоил все этапы формирования компетенций в соответствии с пунктом 4.3.2, уровень сформированности низкий.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

Основная

Овчаров, А. О. Методология научного исследования : учебник / А.О. Овчаров, Т.Н. Овчарова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/357. - ISBN 978-5-16-009204-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1545403> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020.

— 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Зайцева. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 286, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 283-284. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9564-6: 12377.10, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учеб.-метод. комплекс/ М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры; [сост. И. М. Артемова]. - Калининград: БФУ им. И. Канта, 2015 on-line, 228 с.: ил., фот., табл.. - Бессрочная лицензия. - Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 422 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-04473-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Соловьева, Ю. Н. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. Н. Соловьева; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 131 с.. - (Бакалавр и магистр. Модуль). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-08400-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: КноРус, 2014. - 1 on-line, 226, [1] с.. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-167 (136 назв.). - Библиогр. в подстроч. примеч.. - Лицензия до 02.02.2020 г.. - ISBN 978-5-406-03561-0: 420.00, 9500.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ [А. Я. Кибанов [и др.]; под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр.. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 693,

[1] с.: рис., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 678-688 (192 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - Удостоен премии Правительства РФ. - ISBN 978-5-16-003671-7: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 290 с.: ил., табл.. - Библиогр. в конце гл. - Библиогр.: с. 287-290 (54 назв.). - Бессрочная лицензия. - ISBN 978-5-4365-0139-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Карасев, А. П. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата/ А. П. Карасев. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 315 с.. - (Бакалавр. Прикладной курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05189-6: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. Ю. Коноваленко; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 on-line, 476 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-9916-5039-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Международный бизнес. Теория и практика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ под ред.: А. И. Погорлецкого, С. Ф. Сутырина. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 г-on-line, 733 с.: ил., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3256-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Морозов, М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с.. - (Университеты России). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05472-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 271, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование - магистратура). - (VENI-VIDI-VICI). - Библиогр.: с. 266-270 (104 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - ISBN 978-5-16-009232-4. - ISBN 978-5-16-100519-4: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Семенова Л. В., Корнеевец В. С., Драгилева И. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016 г. / Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

- Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Сайт Научной электронной библиотеки <http://elibrary.ru/>

Сайт Российской государственной библиотеки. Фонд диссертаций.
<http://www.rsl.ru/ru/s2/d104/>

Сайт Федеральной службы государственной статистики
<http://www.gks.ru/>

Сайт Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/>

Сайт Агентства стратегических инициатив <http://asi.ru/>

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

9. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.

В ходе аудиторных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических аспектов дисциплины в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Особенностью изучения дисциплины «Производственная практика (НИР)» является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по подготовке отчета по производственной практике (НИР)

К числу обязанностей магистранта в процессе выполнения производственной практики (НИР) относятся:

- уточнение с преподавателем, ведущем данную дисциплину, индивидуального задания по производственной практики (НИР);
- разработка плана производственной практики (НИР) в соответствии с индивидуальным заданием и согласование его с преподавателем, ведущем данную дисциплину;
- сбор теоретического и фактического материала в соответствии с планом производственной практики (НИР);
- применение в процессе подготовки отчета по производственной практике (НИР) научных методов исследования, интерпретация результатов;
- составление отчета о производственной практике (НИР) магистранта в установленной форме и в установленные сроки;
- в случае, если магистрант претендует на оценку «отлично» по дисциплине – подготовка к публикации и публикация научной статьи или тезисов по материалам отчета по производственной практике (НИР).

В течение времени, отведенного на самостоятельную работу, магистранты изучают специальную научную литературу на русском и иностранных языках, планируют и проводят исследование, обрабатывают его результаты, необходимые для написания научных статей и отчета по научно-исследовательской работе магистрантов.

Рекомендации по составлению отчета по производственной практике (НИР):

Отчет по производственной практике (научно-исследовательской работе) в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен составлять 25-30 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с *титульного листа*.

Далее в содержании указывается структура отчета, основные его разделы.

Во *введении* описывается актуальность исследуемой проблемы (проекта), формулируются цели и задачи исследования, определяется объект и предмет исследования. Также указывается научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость (объем 2-3 с.).

В *основной части* отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов планирования и проведения исследования соответствии с индивидуальным заданием (объем 17—25 с.).

В *заключении* формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всего исследования, степень достижения целей и решения задач, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы. Рекомендуются, чтобы было представлено не менее 20 источников, из которых не менее 30% на иностранном языке. В целом структура использованных источников должна выглядеть следующим образом: нормативные и законодательные акты – 10%, учебники и учебные пособия – 10%, монографии – 10%, авторефераты диссертаций – 20%, статьи из научных журналов – 30%, интернет-источники – 20%.

В списке использованных источников не должно быть следующих интернет-источников: Википедия, сайты студенческих рефератов, курсовых и дипломных работ.

Список источников составляется в алфавитном порядке. В тексте отчета по производственной практике (НИР) должны быть ссылки на все использованные источники. Ссылка на источник оформляется в квадратных скобках. Пример: «... в соответствии с рекомендациями, принятыми на 20-й сессии Генеральной Ассамблеи ЮНВТО от 11 июня 2013 г. [3, с. 4].»

В Приложениях к отчету по НИР могут быть приложены таблицы, рисунки, копии различных документов.

К оформлению отчета по дисциплине применяются стандарты оформления (шрифты, поля, интервалы, отступы), используемые при оформлении дипломных работ. Используемая литература должна быть актуальной (не более пятилетней давности). Рекомендуется включать в нее изученные источники из ЭБС БФУ им. И. Канта.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работы с материалом аудиторных занятий, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтения и изучения учебников и учебных пособий, зарубежной научной литературы, подготовки отчета по НИР, подготовки статьи или тезисов по материалам отчета по производственной практике (НИР) для публикации.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «подготовки» широко используются информационные технологии такие как:

- проведение аудиторных занятий с использованием слайд-презентаций;
- проведение аудиторных занятий с использованием аудио и видеоматериалов, в рамках тем, изучаемых по дисциплине.

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы lib.kantiana.ru

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика»

Практика проводится на гостиничном предприятии, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В зависимости от места прохождения практики гостиничное предприятие должно обеспечить соответствующих условия для студентов, способствующих успешному прохождению практики. Обязательными атрибутами прохождения практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;
3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

Для проведения необходимы специально оборудованные кабинеты и компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

Реализация программы практики должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду БФУ им. И. Канта и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители. Бытовые помещения должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Шифр 43.04.03

направление подготовки Гостиничное дело

профиль подготовки Менеджмент в гостиничном бизнесе

Квалификация (профиль) выпускника магистр

Калининград

2022

Лист согласования

Составитель: кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования Л. В. Семенова.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 07 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения 4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины. **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом». **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Содержание практики **Ошибка! Закладка не определена.**
- 5 Сведения о местах проведения практики. 10
6. Указание форм отчетности по практике 10
6. Формы отчетности по итогам прохождения производственной организационно-управленческой практики **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Фонд оценочных средств 13
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики 15
10. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики. 17
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика» 20

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения

Наименование дисциплины:

«Производственная преддипломная практика».

Цель производственной преддипломной практики.

Целью производственной преддипломной практики является углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса. Программа производственной преддипломной практики базируется на практических и теоретических курсах, изучаемых студентами на 1-2 курсах, практических навыках, приобретенных во время учебной и производственных практик. Организация практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника.

В результате освоения дисциплины «Производственная преддипломная практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3. Вырабатывает стратегию действий по устранению проблемных ситуаций	<i>Знать:</i> теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; <i>Уметь:</i> обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке;

<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p>	<p><i>Знать</i> оптимальную организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; <i>Уметь</i>: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; <i>Владеть</i>: применения стандартов в гостиничной деятельности</p>
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.2. Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности</p>	<p><i>Знать</i>: лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; <i>Уметь</i>: использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности; <i>Владеть</i>: способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке</p>
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.2. Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; <i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК-6.3. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности</p>	<p><i>Знать</i>: современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; <i>Уметь</i>: анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <i>Владеть</i>: навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей</p>

<p>ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; <i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; <i>Владеть:</i> навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей</p>
<p>ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; <i>Уметь:</i> применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; <i>Владеть:</i> навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>	<p><i>Знать:</i> историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; <i>Уметь:</i> выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; <i>Владеть:</i> методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности</p>
<p>ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и</p>	<p>ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и</p>

<p>программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>и общественного питания, в том числе с использованием возможностей сети Интернет</p>	<p>анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; <i>Уметь:</i> проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия; <i>Владеть:</i> приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов</p>
<p>ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать</i> нормативно-правовую базу деятельности гостиничного предприятия; <i>Уметь</i> использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал; <i>Владеть</i> навыками применения стандартов, нормативных и регламентирующих документов в текущей деятельности гостиницы</p>
<p>ОПК- 6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; <i>Уметь:</i> планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения; <i>Владеть:</i> методами разработки и предоставления знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента</p>
<p>ПКС-1 Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС-1.1. Знает и эффективно применяет методы стратегического анализа деятельности гостиничного комплекса</p>	<p><i>Знать:</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; <i>Уметь:</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей; применять математические методы в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач;</p>

		<i>Владеть:</i> информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации; математическими знаниями и методами; математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности
ПКС-2 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса	ПКС 2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей.	<i>Знать:</i> теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; <i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности

3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки

Дисциплина представляет собой элемент практической работы магистров подготовки магистрантов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело».

Производственная преддипломная практика проводится на 2 курсе в четвертом семестре в объеме 216 часов.

4. Содержание практики

Тематический план

Формами занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- деловые и ситуационные игры;
- встречи и беседы со специалистами;
- «Недели» по специальности;
- конференции, экскурсии и др.

В связи с тем, что практика является продолжением учебного процесса, руководство ею осуществляется, как правило, преподавателями образовательного учреждения.

Содержание этапов производственной преддипломной практики

Организационно-подготовительный этап:

установочное собрание (информация руководителя о целях практики, формах отчетной документации);

в организации, где проходит практика: знакомство с руководителем практики от организации, инструктаж по технике безопасности.

Аналитический этап

Обучающиеся знакомятся с основными направлениями работы организации, изучают специфику отрасли (региона) её значение для функционирования национальной экономики, изучают учредительные документы, организационно-правовое устройство предприятия, изучают также основные нормативные документы, регламентирующие деятельность организации (Федеральные законы, приказы и инструкции ведомственного уровня, региональное законодательство, и т.д.). Совместно с руководителем практики от предприятия и руководителем практики корректирует индивидуальное задание

Во время этого этапа обучающийся знакомится с актуальными проблемами, стоящими перед организацией, изучает возможные пути их решения, работает с плановой и отчетной документацией, осваивает технологию экономических расчетов, приобретает навыки в подготовке аналитических записок и отчетов.

Обучающийся должен дать оценку экономической деятельности организации более подробной проработкой тех сторон деятельности, которые непосредственно связаны с проблематикой исследования.

На этом же этапе обучающийся осуществляет сбор и предварительную обработку фактического статистического материала, необходимого для написания практической части выпускной квалификационной работы.

Общее задание по производственной преддипломной практике.

В ходе выполнения общего задания обучающемуся надлежит изучить следующие вопросы:

История создания организации, ее общая характеристика, организационно- правовая форма. Учредительные документы, организационная структура. Характеристика основных структурных подразделений и их задачи. Основные экономические показатели деятельности организации.

Отчетный этап

Завершение подготовки и формирование отчета о практике. Работа над замечаниями руководителей практики. Окончательное оформление работы. Представление руководителю практики отчетной документации. Итоговая конференция (информация руководителя практики о результатах практики, выступление обучающихся с анализом по итогам прохождения практики).

5. Сведения о местах проведения практики.

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.)

6. Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении производственной организационно-управленческой практики является обязательным.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме «зачтено / не зачтено»

— «зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет, или же содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы.

— «не зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника, или же содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме оценивания по пятибалльной системе

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

— «хорошо» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

— «удовлетворительно» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

— «неудовлетворительно» — выставляется студенту, если содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по производственной организационно-управленческой практики в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной организационно-управленческой практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения производственной организационно-управленческой практики, который является оценкой сформированности компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, из-

ложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. Фонд оценочных средств

Оценка по практике выставляется на основании защиты / презентации отчета по практике.

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	Посещение всех практических занятий (максимум 40 баллов)	
2	Подготовка отчета по практике (максимум 40 баллов)	
2.1	Наличие источников информации в соответствии с заданием (максимум 5 баллов)	
2.2	Наличие актуальных первичных данных, материалов (максимум 5 баллов)	
2.3	Выполнение требований к содержанию части отчета, соответствие заданию (максимум 10 баллов)	
2.2	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа (максимум 10 баллов)	
2.1	Выполнение требований руководителя по своевременному выполнению заданий (максимум 5 баллов)	
2.2	Выполнение требований к оформлению отчета по практике (максимум 5 баллов)	
3	Защита отчета по практике (максимум 20 баллов)	
	Количество баллов за производственную преддипломную практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

100-балльная оценка	система	Традиционная (четырёхбалльная) система оценки
85 - 100		отлично / зачтено
70 - 84		хорошо / зачтено
50 - 69		удовлетворительно / зачтено
0 - 49		неудовлетворительно / незачтено

Примерный перечень вопросов

1. Краткая характеристика предприятия и его основные показатели деятельности гостиничного предприятия.
2. Организационная структура гостиничного предприятия, оценка ее эффективности.
3. Рыночная ниша и целевые сегменты гостиничного предприятия.
4. Маркетинговые методы и программы, используемые в гостиничном предприятии.
5. Характеристика клиентской базы и ее описание.
6. Организация обслуживания клиентов и оценка качества предоставляемых услуг.
7. Кадровый потенциал гостиничного предприятия и вопросы улучшения использования персонала.
8. Используемые информационные технологии в гостиничном предприятии и перспективы их использования.
9. Финансовые показатели и их характеристика.
10. Анализ конкурентоспособности туристических услуг и качества обслуживания.
11. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия.
12. Методы продвижения туристических услуг.
13. Политика стимулирования продаж туристических услуг.
14. Программы лояльности клиентов в гостиничном предприятии.
15. Методы управления персоналом в туристическом предприятии.
16. Оценка эффективности кадровой политики в гостиничном предприятии.
17. Организация обучения персонала в гостиничном предприятии.
18. Анализ текучести персонала в туристическом предприятии.
19. Технология продаж туристических услуг различным группам клиентов
20. Порядок взаимодействия основных служб в процессе организации обслуживания.
21. Технические службы, цели, задачи, функции, профессиональный состав.
22. Порядок предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии.
23. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостиничном предприятии.
25. Обеспечение безопасности клиентов и персонала в гостиничном предприятии
26. Профессиональные стандарты гостиничного предприятия.
27. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса
28. Методы управления туристическим предприятием
29. Корпоративная культура гостиничного предприятия

30. Пути повышения эффективности и качества туристических услуг
31. Организация и технология работы службы маркетинга.
32. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
33. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма.
34. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия.
35. Экономический анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия.

58. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

Основная

Овчаров, А. О. Методология научного исследования : учебник / А.О. Овчаров, Т.Н. Овчарова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/357. - ISBN 978-5-16-009204-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1545403> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173> (дата обращения: 14.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная

Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Зайцева. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 286, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 283-284. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9564-6: 12377.10, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учеб.-метод. комплекс/ М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры; [сост. И. М. Артемова]. - Калининград: БФУ

им. И. Канта, 2015 on-line, 228 с.: ил., фот., табл.. - Бессрочная лицензия. - Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 422 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-04473-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Соловьева, Ю. Н. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. Н. Соловьева; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 131 с.. - (Бакалавр и магистр. Модуль). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-08400-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: КноРус, 2014. - 1 on-line, 226, [1] с.. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-167 (136 назв.). - Библиогр. в подстроч. примеч.. - Лицензия до 02.02.2020 г.. - ISBN 978-5-406-03561-0: 420.00, 9500.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ [А. Я. Кибанов [и др.]; под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр.. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 693, [1] с.: рис., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 678-688 (192 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - Удостоен премии Правительства РФ. - ISBN 978-5-16-003671-7: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 290 с.: ил., табл.. - Библиогр. в конце гл. - Библиогр.: с. 287-290 (54 назв.). - Бессрочная лицензия. - ISBN 978-5-4365-0139-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Карасев, А. П. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата/ А. П. Карасев. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 315 с.. - (Бакалавр. Прикладной курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05189-6: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. Ю. Коноваленко; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 on-line, 476 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-9916-5039-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Международный бизнес. Теория и практика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ под ред.: А. И. Погорлецкого, С. Ф. Сутырина. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 г-on-line, 733 с.: ил., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до

31.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3256-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Морозов, М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с.. - (Университеты России). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05472-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 271, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование - магистратура). - (VENI-VIDI-VICI). - Библиогр.: с. 266-270 (104 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - ISBN 978-5-16-009232-4. - ISBN 978-5-16-100519-4: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Семенова Л. В., Корнеевец В. С., Драгилева И. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016 г. / Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Сайт Научной электронной библиотеки <http://elibrary.ru/>

Сайт Российской государственной библиотеки. Фонд диссертаций. <http://www.rsl.ru/ru/s2/d104/>

Сайт Федеральной службы государственной статистики <http://www.gks.ru/>

Сайт Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/>

Сайт Агентства стратегических инициатив <http://asi.ru/>

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>

9. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.

В ходе аудиторных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические рекомендации по эффективному применению теоретических аспектов дисциплины в реальной деятельности отдельных субъектов гостиничного бизнеса. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Особенностью изучения дисциплины «Производственная практика (НИР)» является ее практикоориентированность, и наполнение теоретическим материалом, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к руководителю гостиничного предприятия (заместителю руководителя) в рамках утвержденного профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц».

Рекомендации по подготовке отчета по производственной практике (НИР)

К числу обязанностей магистранта в процессе выполнения производственной практики (НИР) относятся:

- уточнение с преподавателем, ведущем данную дисциплину, индивидуального задания по производственной практике (НИР);
- разработка плана производственной практики (НИР) в соответствии с индивидуальным заданием и согласование его с преподавателем, ведущем данную дисциплину;
- сбор теоретического и фактического материала в соответствии с планом производственной практики (НИР);
- применение в процессе подготовки отчета по производственной практике (НИР) научных методов исследования, интерпретация результатов;
- составление отчета о производственной практике (НИР) магистранта в установленной форме и в установленные сроки;
- в случае, если магистрант претендует на оценку «отлично» по дисциплине – подготовка к публикации и публикация научной статьи или тезисов по материалам отчета по производственной практике (НИР).

В течение времени, отведенного на самостоятельную работу, магистранты изучают специальную научную литературу на русском и иностранных языках, планируют и проводят исследование, обрабатывают его результаты, необходимые для написания научных статей и отчета по научно-исследовательской работе магистрантов.

Рекомендации по составлению отчета по производственной практике (НИР):

Отчет по производственной практике (научно-исследовательской работе) в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой

научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен составлять 25-30 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с *титульного листа*.

Далее в содержании указывается структура отчета, основные его разделы.

Во *введении* описывается актуальность исследуемой проблемы (проекта), формулируются цели и задачи исследования, определяется объект и предмет исследования. Также указывается научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость (объем 2-3 с.).

В *основной части* отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов планирования и проведения исследования соответствии с индивидуальным заданием (объем 17—25 с.).

В *заключении* формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всего исследования, степень достижения целей и решения задач, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы. Рекомендуется, чтобы было представлено не менее 20 источников, из которых не менее 30% на иностранном языке. В целом структура использованных источников должна выглядеть следующим образом: нормативные и законодательные акты – 10%, учебники и учебные пособия – 10%, монографии – 10%, авторефераты диссертаций – 20%, статьи из научных журналов – 30%, интернет-источники – 20%.

В списке использованных источников не должно быть следующих интернет-источников: Википедия, сайты студенческих рефератов, курсовых и дипломных работ.

Список источников составляется в алфавитном порядке. В тексте отчета по производственной практике (НИР) должны быть ссылки на все использованные источники. Ссылка на источник оформляется в квадратных скобках. Пример: «... в соответствии с рекомендациями, принятыми на 20-й сессии Генеральной Ассамблеи ЮНВТО от 11 июня 2013 г. [3, с. 4].»

В Приложениях к отчету по НИР могут быть приложены таблицы, рисунки, копии различных документов.

К оформлению отчета по дисциплине применяются стандарты оформления (шрифты, поля, интервалы, отступы), используемые при оформлении дипломных работ. Используемая литература должна быть актуальной (не более пятилетней давности). Рекомендуется включать в нее изученные источники из ЭБС БФУ им. И. Канта.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных проектных работ, работы с материалом аудиторных занятий, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска

и обзора литературы и электронных источников; чтения и изучения учебников и учебных пособий, зарубежной научной литературы, подготовки отчета по НИР, подготовки статьи или тезисов по материалам отчета по производственной практике (НИР) для публикации.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «подготовки» широко используются информационные технологии такие как:

- проведение аудиторных занятий с использованием слайд- презентаций;
- проведение аудиторных занятий с использованием аудио и видеоматериалов, в рамках тем, изучаемых по дисциплине.

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования pt.kantiana.ru для проверки знаний обучающихся

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы lib.kantiana.ru

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика»

Практика проводится на гостиничном предприятии, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В зависимости от места прохождения практики гостиничное предприятие должно обеспечить соответствующих условия для студентов, способствующих успешному прохождению практики. Обязательными атрибутами прохождения практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;
3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

Для проведения необходимы специально оборудованные кабинеты и компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

Реализация программы практики должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду БФУ им. И. Канта и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители. Бытовые помещения должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

Шифр 43.04.03

направление подготовки Гостиничное дело

профиль подготовки Менеджмент в гостиничном бизнесе

Квалификация (профиль) выпускника магистр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования Л. В. Семенова.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 07 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения 4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины. 4
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом». **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Содержание практики **Ошибка! Закладка не определена.**
- 5 Сведения о местах проведения практики. **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Указание форм отчетности по практике **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Формы отчетности по итогам прохождения производственной организационно-управленческой практики **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Фонд оценочных средств **Ошибка! Закладка не определена.**
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики **Ошибка! Закладка не определена.**
10. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики. **Ошибка! Закладка не определена.**
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика» **Ошибка! Закладка не определена.**

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения

Наименование дисциплины: «Учебная ознакомительная практика».

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Учебная ознакомительная практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса. Практика проводится на первом курсе в течение двух недель (после зимнего семестра) и в рассредоточенном режиме продолжительностью четыре недели в течение второго семестра и является одним из базовых элементов процесса подготовки специалистов в области гостеприимства, предназначенным для формирования базовых знаний в сфере гостиничного хозяйства, деятельности его служб, а также закрепления и углубления теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения, и применения необходимых профессиональных умений и навыков.

Целью учебной ознакомительной практики является знакомство как с деятельностью предприятия индустрии гостеприимства в целом, так и отдельных его структурных единиц, рассмотрение функционально-должностной структурной иерархии в гостинице, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося в области гостиничного бизнеса; приобретение практических навыков и знаний в индустрии гостеприимства, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности; практическое участие в деятельности предприятия; участие в работе основных служб гостиничных предприятий; создание информационно-аналитической базы по разработке курсовых проектов.

Задачами учебной ознакомительной практики являются:

- знакомство с организационной структурой предприятия, организации и работой основных структурных подразделений;
- знакомство с функциональными обязанностями горничной;
- подготовка студентов к самостоятельной работе в соответствии с должностной квалификационной характеристикой горничной;
- знакомство студентов с необходимыми навыками и умениями в области сервисной деятельности первичного звена гостиничного предприятия – рабо-

той службы гостиничного хозяйства по уборке гостиничных номеров, комплектованию тележки горничной, составлению первичных документов, связанных с работой горничной.

В результате освоения дисциплины «Учебная ознакомительная практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		<p><i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе;</p> <p><i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе;</p> <p><i>Владеть</i> навыками работы в межконфессиональном коллективе;</p>
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		<p><i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</p> <p><i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</p> <p><i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций		<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p><i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		<p><i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания качественных услуг различным категориям гостей</p> <p><i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также качественно оказывать их;</p> <p><i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки магистра».

«Учебная ознакомительная практика» призвана углубить и закрепить знания, умения и навыки студентов по общепрофессиональным предметам и дисциплинам предметной подготовки, закрепить и углубить теоретические навыки студентов, приобрести первичные и развить первичные профессиональные навыки и умения в гостиничной деятельности.

Учебная практика проходит в течение 2 недель после 1 семестра обучения после первого семестра после окончания 2 семестра и составляет 108 часов и в рассредоточенном режиме в течение второго семестра обучения продолжительностью 108 часов. В совокупности продолжительность «Учебной ознакомительной практики» составляет 216 часов (6 ЗЕТ). Итоговая аттестация – зачет с оценкой.

2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная ознакомительная практика начинается согласно учебному плану после сдачи ими первой сессии с инструктажа по технике безопасности и охране труда (заполняется журнал по технике безопасности и охране труда), а также со знакомства с существующей материально-техническим оснащением базового отеля. В течение недели студенты знакомятся со спецификой и особенностями технологии уборки номеров (стандарты заправки кроватей, текущая и еженедельная уборка номеров, уборка санузла и душевой кабины, уборка кухни, комплектация тележки горничной, химические средства для уборки в средствах размещения и особенности их применения).

График работы каждого студента курса составляется совместно ведущим менеджером образовательной программы, преподавателем, ведущим дисциплину, практическая часть которой реализуется на базе Отеля, руководителем практики, и старостой курса, исходя из потребностей обеспечения жизнедеятельности Отеля, сроков прохождения практики и объемов практической подготовки в соответствии с учебным планом направления «Гостиничное дело».

После прохождения первого (ознакомительного) этапа студенты 1 года обучения начинают проходить практику в рассредоточенном режиме согласно составленному пофамильному графику прохождения практики (как правило, график составляется старостой курса). Одновременно для прохождения практики ежедневно выходят 4-6 студентов. Результаты прохождения практики студенты защищают в устной форме; на защиту необходимо привести оформленный отчет по прохождению практики, подкрепленный презентацией.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (1 семестр)

*Примечание: количество часов указано для лиц, достигших 18-летнего возраста, и составляет 6 часов в день при 6-дневной рабочей неделе.

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость, включая самостоятельную работу студентов (в часах)		Формируемые компетенции (практические навыки)	Формы текущего контроля
		Практ. работа на производстве	Самост. работа		
<i>1 этап: подготовительный</i>					
1	Общее ознакомление с гостиничным предприятием. Изучение истории создания и развития гостиницы. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.				Конспект об истории создания и развития гостиницы
2	Ознакомление с Уставом предприятия, его учредителями. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Тип и специализация предприятия.				Собеседование. Словарь терминов: - правовая форма; - тип предприятия; - форма собственности; - учредитель; - Устав предприятия.
3	Основные цели, задачи, виды деятельности предприятия. Перспективы развития предприятия. Позиционирование предприятия на рынке (устойчивость и конкурентоспособность). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.				Схема-конспект. Анализ конкурентоспособности предприятия в виде диаграммы
<i>2 этап: ознакомительный</i>					
4	Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.				Собеседование на знание правил безопасности
5	Знакомство со штатным расписанием основных служб гостиницы, составом структурных подразделений гостиницы. Сбор материалов для отчета по практике.				Рисунок «Организационная структура отеля»
6	Знакомство с работой инженерно-технической службы (инженерные сети и коммуникации, текущий и капитальный ремонт, лифтовое хозяйство, диспетчеризация).				Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
7	Знакомство с работой службы бронирования, приема и размещения гостей (регистрация гостей и расселение по номерам, подтверждение бронирования, информационное и документационное обеспечение).				Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
8	Знакомство с административной службой (состав, назначение, график работы, информационные системы управления предприятием,				Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»

	кадровое обеспечение, особенности организации работы обслуживающего персонала).				
9	Знакомство с работой службы безопасности гостиницы (обеспечение безопасности персонала и гостей, охрана имущества, системы сигнализации).				Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
10	Изучение работы службы горничных (состав, назначение, график работы, должностные обязанности горничной).				Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
11	Знакомство с другими службами гостиничного предприятия (служба общественного питания, транспортная служба, служба бытовых услуг, оздоровительных услуг, спортивных и т.п.). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.				Конспект. Анализ собранных материалов в виде гистограммы

Далее Учебная ознакомительная практика проходит в рассредоточенном режиме в рассредоточенном режиме согласно учебного плана, составленного графика прохождения практики и расписания основных занятий студента.

<i>3 этап : получение первичных профессиональных навыков</i>					
12	Выполнение производственных заданий в Отеле		20		Наблюдение, собеседование, характеристика старшей горничной
<i>4 этап : аналитический</i>					
13	Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).				Схемы, таблицы, конспект
14	Написание отчета по практике.				Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя практики от предприятия
	Иная контактная работа				
	Всего				
	Итого трудоемкость:	108 часов 3 ЗЕ			

Формами занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- деловые и ситуационные игры;
- встречи и беседы со специалистами;
- «Недели» по специальности;
- конференции, экскурсии и др.

В связи с тем, что практика является продолжением учебного процесса, руководство ею осуществляется, как правило, преподавателями образовательного учреждения.

3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 10.01.2017 года) учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности организуется на базовом гостиничном предприятии – отеле «Кайзерхофф 4*» (адрес: 236039, Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская, д. 6А. сайт <http://kaiserhof-hotel.com/ru/>).

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА»

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Содержание задания, контрольные вопросы	Критерии оценки
-------------------------	---	-----------------

УК-3 УК-4	Устный ответ на один из контрольных вопросов: 1. Изложить историю создания и развития предприятия. Перечислить основные понятия и положения Устава предприятия, назвать учредителя. Обосновать различия организационно-правовые форм гостиничных предприятий и форм собственности. Перечислить основные цели, задачи, виды деятельности гостиничного предприятия. Охарактеризовать тип предприятия и его специализацию. Изложить графически организационную структуру гостиничного предприятия. Рассказать о назначении и организации работы одной из основных служб.	уровень владения культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
УК-8 ОПК-3	Содержание отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Наблюдения руководителя практики от института. Решение ситуационной задачи «Конфликт в гостинице». Выполнение ситуационного упражнения по этикету поведения	степень готовности к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов
УК-3 УК-4 УК-8	Качество выполнения отчета по практике: соответствие содержания вопросам задания на практику; объем собранных материалов; охват источников (литературы и интернет-ресурсов); качество анализа и обобщения информации; логическое изложение; наличие предложений студента по совершенствованию работы предприятия; креативность оформления отчета.	наличие стремления к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального мастерства; готовность критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков
УК-4 ОПК-3	Содержание отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Наблюдения руководителя практики от института. Контрольные вопросы: «Раскройте перспективы развития гостиничного предприятия Калининграда», «Обоснуйте социальную значимость сервисных услуг».	способность осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности
УК-3 УК-4 УК-8 ОПК-3	Содержание отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Изложение результатов производственного задания по выполнению обязанностей помощника горничной: уборке и содержанию в чистоте жилых помещений гостиницы; смене постельного белья; сортировке постельного белья и сдаче его в стирку; приему заказов на бытовые услуги.	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в учебной ознакомительной практике

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной ознакомительной практики

Осуществляется свободный доступ практикантов к библиотечным фондам и базам данных университета и кафедры СКСиТ. На период практики назначаются методисты, отвечающие за своевременное решение всех вопросов, возникающих в процессе самостоятельной работы студентов. Практиканты обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов (дневник, положение о практике, руководство по проведению практики и др.).

Основная литература: учебники и учебные пособия по дисциплинам ООП, одобренные УМО по туризму, монографии и сборники работ по практической деятельности в туризме.

Дополнительная литература: профессиональные журналы по туризму и гостеприимству, статистические сборники и отчеты, иной информационный материал.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы: программы для обработки и анализа математических данных, аудио- видео- и мультимедийные материалы по отдельным направлениям туризма, электронные базы данных по туризму и гостеприимству, специализированные сайты сети Интернет.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СТУДЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЕЕ ПРОХОЖДЕНИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.

Формы отчетности по итогам прохождения практики

По итогам практики студенты представляют характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработ-

ками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении учебной ознакомительной практики составляется по результатам самостоятельной работы студента с документами организации.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики

— «зачтено» — содержание и оформление отчета об учебной ознакомительной практике, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет, или же содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы.

— «не зачтено» — содержание и оформление отчета об учебной ознакомительной практике и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника, или же содержание и оформление отчета о практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по учебной ознакомительной практике в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи учебной ознакомительной практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения учебной ознакомительной практики, который является оценкой сформированности компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на

зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : теория и практика : учеб. для приклад. бакалавриата/ Т. Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2015. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 336, [1] с.

2. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела : учеб. для приклад. бакалавриата/ Т. Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2015. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 331 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие для сред. проф. образования/ Н. В. Павлова. -2-е изд., стер.. -Москва: Академия, 2014. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 72, [4] с.: табл.

2. Стригунова Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. -2-е изд., перераб. и доп.. -Москва: КноРус, 2014. -1 г=on-line, 226, [1] с.

3. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. -Москва: Академия, 2013. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.

Литература для самостоятельного изучения:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.

2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.

3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

Нормативно-правовые документы

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. ГОСТ Р 51185-98. Средства размещения. Общие требования.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Интернет-ресурсы:

<http://www.hotels.ru/>

<http://www.pogostite.ru/katalog-gostinits/moskovskaya-oblast>

<http://www.spr.ru/all/gostinitsi-oteli/>

<http://www.ru.swissotel.com/>

<http://hoteladvisor.livejournal.com/>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Специальное программное обеспечение:

Fidelio 7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ»

Практика проводится на базовом гостиничном предприятии – гостинице «Кайзерхоф 4*», полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В номерах гостиниц должна находиться мебель для сна, отдыха, работы, приема пищи, хранения вещей. Другие предметы мебели предусматриваются в зависимости от категории номера и минимальных требований к оснащению номера. Кровати могут быть односпальными и двухспальными. По количеству спальных мест и характеру их оборудования номера могут быть:

- с одной кроватью (одноместные);
- с двумя кроватями (двухместные);
- с тремя кроватями (трехместные);
- с двумя кроватями и диваном (трехместные);
- с одной кроватью и диваном (двухместный «дубль»);
- с двумя диванами (двухместный);

Основным требованиям должны отвечать и другие помещения гостиницы — холлы, коридоры, административные и бытовые помещения. Обстановка холла — это одна или несколько небольших групп мебели (диваны, кресла, журнальные столики), стойка дежурного по этажу.

В распоряжении практикантов должны быть предоставлены тележки горничной, полностью укомплектованные:

- пылесосом;
- шваброй, совком;
- резиновыми перчатками, фартуком, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты + ерш для туалета);
- губками;
- мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин);
- салфетками для сухой и влажной уборки;
- ведрами (для мытья номеров, туалета);
- чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
- средствами для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
- освежителем воздуха;

- туалетной бумагой, салфетками;
- набором туалетных принадлежностей;
- набором рекламных и информационных печатных материалов;
- табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить» и др.;
- комплектами чистого белья и полотенец, халатами и тапочками;
- блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
- анкетами для гостей;
- фирменными пакетами для прачечной;
- салфетками для обуви.

А также комплекты «гостевых» принадлежностей:

- шампунь;
- шапочка для душа;
- гель для душа;
- мыло.

На каждой тележке должен быть мешок для мусора, внутрь которого вставляется пластиковый мешок. На тележке должен иметься комплект чистящих и моющих средств, выбор которых осуществляет зав. номерным фондом, но необходимый минимум:

- освежитель воздуха с нейтральным ароматом;
- универсальное средство щадящего действия с запахом хвои для ежедневной уборки всех поверхностей и оборудования (в т. ч. сантехники) в ванной комнате, исключая стекло и зеркала;
- универсальное моющее средство для мытья любых водостойких поверхностей в ванной комнате, за исключением зеркал;
- чистящее средство для унитазов;
- средство для удаления глубоко въевшихся загрязнений и ржавчины со старых унитазов;
- дезинфицирующее средство;
- средство для ухода за деревянными поверхностями;
- очиститель и полировщик для мягких металлов (медь, латунь, бронза).

Каждое средство должно быть в специально подписанной емкости/дозаторе. Салфетки/ветошь должны быть промаркированы (сигнальная маркировка красного цвета — для уборки туалета) и использоваться строго по назначению. Ведро для мытья туалета должно быть промаркировано.

Практикантам предоставляется следующий инвентарь:

- салфетка для полировки мебели;
- салфетка для пыли в комнате;
- салфетка/тряпка для мытья ванны и умывальника;
- салфетка/тряпка для мытья унитаза;
- салфетка/тряпка для мытья пола в ванной комнате;
- губки;
- резиновые/хлопчатобумажные перчатки;
- салфетка для полировки зеркальных и хромированных поверхностей;
- полотенце для полировки стаканов;
- пылесос.

ХАРАКТЕРИСТИКА

на _____ студента

проходившего учебную ознакомительную практику с _____ по _____ 201 ____ г.

по _____ профессиональному _____ виду деятельности:

на _____ базе _____ :

(полное наименование организации)

За время прохождения практики зарекомендовал себя:
(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности морально-волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, отношение к гостям и др.)

Приобрел практический опыт:

Освоил профессиональные компетенции:

Освоил общие компетенции:

Выводы, рекомендации:

Практику прошел с оценкой

М.П. Руководитель практики от организа-
ции:

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) 1 курса Института рекреации, туризма и физической культуры

на предприятии (в гостинице) _____

в период с «__» _____ 201__ г. – «__» _____ 201__ г.

структурное подразделение _____

в должности _____

Показатель	Описание	Оценка	Примечание
<i>Профессиональные качества</i>			
Качество работы, работоспособность, обязательность	Точное и тщательное выполнение заданий (поручений) в соответствии с требованиями		
Отношение к работе	Стремление к совершенствованию, направленность на удовлетворение гостя, понимание специфики (особенностей) работы		
Инициативность	Активность в принятии решений, склонность к самостоятельности, умение формирования запросы клиента, а не только их удовлетворять		
Поведение в сложных ситуациях, решительность, стрессоустойчивость	Умение довести работу до желаемого результата, удовлетворяющего клиента, эффективность действий		
Умение работать в команде	Вклад в общие итоги работы группы и предприятия в целом		
<i>Личные качества</i>			
Знание, аналитичность мышления	Уровень специальных, связанных с профессией знаний		
Практические навыки	Умение выполнять порученную работу на месте в соответствии с требованиями		
Организационные навыки, авторитарность/ демократичность	Умение планировать, контролировать и согласовывать свои действия		
Характер, отзывчивость, самокритичность	Общительность, стремление обеспечить здоровый психологический климат		
Аккуратность, внешний вид, самоконтроль	Внешний вид, вредные привычки, личная гигиена		
Коммуникативные качества	Способность ясно и четко выражать свои мысли при общении с коллегами		
Лидерские качества			
<i>Адаптация</i>			
Профессиональная адаптация	Освоение профессии, действия в нестандартных ситуациях		
Психофизиологическая адаптация	Приспособление к условиям труда, режиму работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____