

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет
имени Иммануила Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Учебная ознакомительная практика»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Экономика и управление гостиничным предприятием»

Квалификация (степень) выпускника: «бакалавр»

Калининград

Лист согласования

Составитель: Макарова О.А., к.ю.н., доцент

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

Н.В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения..... | 4 |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 3. Место практики в структуре образовательной программы..... | 6 |
| 4. Содержание практики..... | 6 |
| 5. Сведения о местах проведения практики..... | 7 |
| 6. Указание форм отчетности по практике..... | 7 |
| 7. Фонд оценочных средств..... | 8 |
| 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики..... | 9 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики..... | 11 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)..... | 11 |
| 11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики..... | 12 |
| 12. Методические рекомендации по прохождению практики..... | 12 |

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

Вид практики: учебная.

Тип практики: учебная ознакомительная практика.

Способ проведения практики: практика проводится стационарным или выездным способом.

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения.

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

Цель практики – получение первичных профессиональных умений и навыков.

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы (ИДК) | Перечень планируемых результатов |
|--|---|---|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК 3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК 3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК 3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе | Знать: - основы стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Уметь: - определять стратегию сотрудничества и обмен информацией с членами команды; - осуществлять презентацию результатов работы команды; - адаптироваться в профессиональном коллективе. Владеть навыками: - работы в команде; - разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе профессиональной деятельности. |
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК 4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках УК 4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК 4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при | Знать: - основы деловой коммуникации на русском и иностранном языках; - основы профессиональной этики и делового этикета; - основы коммуникативных стратегий и тактик ведения деловых переговоров. Уметь: - взаимодействовать и осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках; - определять выбор стратегий при ведении деловых переговоров. Владеть навыками: - навыками коммуникации на русском и иностранных языках; - профессиональной этики и делового этикета; |

| | | |
|--|---|---|
| | ведении деловых переговоров | -ведения деловых переговоров и выбора коммуникативных стратегий и тактик при их проведении. |
| <i>УК-8</i> Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | <i>УК 8.1</i> Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности <i>УК 8.2</i> Оценивает степень потенциальной опасности чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов <i>УК 8.3</i> Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения | Знать: -основы безопасности для осуществления профессиональной деятельности с целью сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов. Уметь: - оценивать факторы риска; - обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности; - формировать культуру безопасного и ответственного поведения. Владеть навыками: - оценивания факторов риска и обеспечения личной безопасности и безопасности окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности; - оценивания степени потенциальной опасности чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - использования методов защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов. |
| <i>ОПК-3</i> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <i>ОПК 3.1</i> Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <i>ОПК 3.2</i> Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию | Знать: - основные требования к качеству оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - основы стандартизации и сертификации профессиональной деятельности; - основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы. Уметь: - оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; |

| | | |
|--|--|---|
| | <p><i>ОПК 3.3</i> Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы</p> | <p>- осуществлять оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством; - обеспечивать стандартизацию и сертификацию гостинично-ресторанных услуг. Владеть навыками: - использования профессиональных технологий в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом заявленного качества оказания услуг, мнения потребителей, заинтересованных сторон и международных стандартов качества.</p> |
|--|--|---|

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная ознакомительная практика представляет собой учебную практику и относится к блоку Б2.О.01(У) базовой части подготовки студентов.

| | |
|--|----------------------|
| | Очная форма обучения |
| Зачетных единиц, всего | 6 |
| Часов, всего | 216 |
| Неделя, всего | 4 |
| Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем | |
| СРП | |
| Иная контактная работа | |
| Часов контактной работы, всего | 4 |
| Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся | |
| Часов самостоятельной работы обучающихся, всего | 212 |
| Контроль, часов, всего | 4 |
| Форма контроля | Зачет с оценкой |

4. Содержание практики

| № | Этапы практики, их содержание | Виды деятельности обучающихся | Формы текущего контроля |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | подготовительный этап | организационные мероприятия по разъяснению целей и задач практики, инструктаж по технике безопасности; общее знакомство с базой и местом прохождения практики | Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.) |
| 2 | основной этап (участие в работе организации, студент выполняет поручения руководителя практики от предприятия по согласованию с руководителем практики от БФУ им. И. Канта) | мероприятия по сбору фактического материала о базе прохождения практики и деятельности, которую выполнял студент в период прохождения практики | Заполнение дневника, составление отчёта |
| 3 | заключительный этап (подготовка отчётной документации по итогам практики и защита отчета по практике) | подготовка отчётной документации по итогам практики и защита отчета по практике | Составление отчёта, заполнение дневника, защита отчета, промежуточная аттестация (зачет с оценкой) |

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
 2. Отчет по практике с приложениями;
- Указанные документы представляются руководителю практики.
Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. *производственная (консультационная): виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время;*
2. *учебная (изучение документов, систематизация материалов для подготовки отчета о практике).*

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- вопросы для подготовки к зачету по практике

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает *групповой руководитель в индивидуальном порядке, в случае комиссионной передачи – комиссия.*

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

| Уровни | Содержательное описание уровня | Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности) | Пятибалльная шкала (академическая) оценка | БРС, % освоения (рейтинговая оценка) |
|------------|--|---|---|--------------------------------------|
| Повышенный | Творческая деятельность | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий | отлично | 86-100 |
| Базовый | Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно | хорошо | 71-85 |

| | | | | |
|----------------------------------|---|--|---------------------|----------|
| | степени самостоятельности и инициативы | найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения | | |
| Удовлетворительный (достаточный) | Репродуктивная деятельность | Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала | удовлетворительно | 55-70 |
| Недостаточный | Отсутствие признаков удовлетворительного уровня | | неудовлетворительно | Менее 55 |

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

Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.
2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная учебная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.
2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

Нормативно-правовые документы:

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей" // Собрание законодательства РФ, 15.01.1996, N 3, ст. 140
- Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О стандартизации в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ, 06.07.2015, N 27, ст. 3953
- Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981г. Катманду, Непал. - URL: [Международные гостиничные правила от 02 ноября 1981 - docs.cntd.ru](http://docs.cntd.ru/02_11_1981)
- Распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения»
- Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 № 86 «Об утверждении

размещения»;

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104 (с изменениями и дополнениями);

Постановление от 15.09.2000 № 693 «О внесении изменений дополнений в правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

Постановление от 26.11.2001 № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»;

Постановление Госстандарта РФ от 05.08.1997 №17 «О принятии и введении в действие правил сертификации»;

Основные ГОСТы, санитарные и строительные правила и нормы в сфере гостиничного сервиса:

ГОСТ Р 1.0-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения" (утв. Приказом Росстандарта от 23.11.2012 N 1146-ст) (ред. от 22.11.2013)

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества URL: [ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь \(Издание с Поправкой\) - docs.cntd.ru](http://docs.cntd.ru)

ГОСТ 12.1.004–91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования»;

ГОСТ 12.1.036–81 «ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях»;

ГОСТ 17.1.3.13–86 «Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнения»;

ГОСТ 28–1–95 «Общественное питание. Требования производственному персоналу»;

ГОСТ 2874–82 «Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством»;

ГОСТ 50762–95 «Общественное питание. Классификация предприятий»;

ГОСТ 50764–95 «Услуги общественного питания»;

ГОСТ Р 28681.0–90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. «Основные положения»;

ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;

ГОСТ Р 50681–94 «Туристско-экскурсионное Проектирование туристских услуг»;

ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»;

ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

ГОСТ Р 51617–2000 «Жилищно-коммунальные технические условия»;

ГОСТ Р 51870–2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия»;

ГОСТ Р 52024–2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные спортивные. Общие требования»;

ГОСТ Р 52142–2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

СНиП 2.08.01–89 «Жилые здания»;

СНиП 2.08.02–89 «Общественные здания и сооружения»;

СНиП 2.09.02–85 «Производственные здания»;

СНиП 2.09.04–87 «Административные и бытовые здания»;

СНиП 21–01–97 «Пожарная безопасность зданий и сооружений»;

СНиП 3.03.01–87 «Несущие и ограждающие конструкции»;

СНиП II–3–79 «Строительная теплотехника».

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

– НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания

- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа MicrosoftTeams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: MicrosoftWindows 7, MicrosoftOfficeStandart 2010, антивирусное программное обеспечение KasperskyEndpointSecurity.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ»:

- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) [Росстандарт \(rst.gov.ru\)](http://Росстандарт (rst.gov.ru))
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ [Министерство экономического развития Российской Федерации \(economy.gov.ru\)](http://Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru))
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: MicrosoftWindows 7, MicrosoftOfficeStandart 2010, антивирусное программное обеспечение KasperskyEndpointSecurity.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

| Этапы деятельности | Содержание деятельности | |
|---|--|--|
| | Преподаватель | Студент |
| Подготовка: <i>определение цели и задач задания</i> | <i>Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач</i> | <i>Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования</i> |
| Планирование: <i>определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса</i> | <i>Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения</i> | <i>Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования</i> |
| Сбор информации: <i>наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы</i> | <i>Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью</i> | <i>Собирает и систематизирует информацию</i> |
| Анализ информации: <i>формулирование выводов</i> | <i>Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует</i> | <i>Анализирует собранную информацию</i> |
| Оформление работы: <i>подготовка и представление результатов</i> | <i>Консультирует в оформлении документов по практике</i> | <i>Оформляет конечные результаты</i> |
| Представление задания | <i>Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям</i> | <i>Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты</i> |
| Подведение итогов: <i>рефлексия, оценка</i> | <i>Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента</i> | <i>Участствует в коллективном обсуждении итогов практики</i> |

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;

- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет
имени Иммануила Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная организационно-управленческая практика»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «гостиничное дело»

Профиль: «Экономика и управление гостиничным предприятием»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент.
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

Н. В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

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

Вид практики: *производственная*

Тип практики: *организационно-управленческая*

Способ проведения практики: *стационарная*

Форма проведения практики: *рассредоточено, путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий*

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

Цель практики – формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы (ИДК) | Перечень планируемых результатов |
|--|---|---|
| <i>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</i> | <i>УК-2.1 Демонстрирует знание правовых норм достижения поставленной цели деятельности УК-2.2 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.3 Использует оптимальные способы для решения определенного круга задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</i> | <i>Знать: виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; Уметь: разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;; Владеть: современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии</i> |
| <i>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i> | <i>УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе</i> | <i>Знать принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; Уметь толерантно относиться к различиями в коллективе; Владеть навыками работы в межконфессиональном коллективе;</i> |
| <i>УК-4 Способен осуществлять деловую</i> | <i>УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и</i> | <i>Знать особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</i> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>межкультурного общения на русском и иностранном языках УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров</p> | <p>Уметь вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; Владеть навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> |
| <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>УК-5.1 Имеет представление о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом аспекте УК-5.2 Демонстрирует знания межкультурного разнообразия общества в этическом контексте УК-5.3 Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей</p> | <p>Знать организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей Уметь принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также оказывать их; Владеть навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> |
| <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p> | <p>УК-8.1 Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности УК-8.2 оценивает степень потенциальной опасности чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК-8.3 Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения</p> | <p>Знать основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; Уметь быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; Владеть навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> |
| <p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p> | <p>УК-9.1 Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на</p> | <p>Знать экономические основы контроля и анализа бизнес-процессов департаментов (служб) гостиничного предприятия, теоретические основы определения, сбора и анализа затрат гостиничного</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>выполнение определенных профессиональных действий</p> <p>УК-9.2 Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом</p> | <p>предприятия и других средств размещения</p> <p>Уметь осуществлять планирование, контроль и анализ хозяйственной деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать планы доходов и расходов гостиничного предприятия и других средств размещения, проводить анализ и оценку основных экономических показателей деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Владеть основными навыками выработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства</p> |
| <p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p> | <p>УК-10.1 Самостоятельно анализирует основные тенденции развития экономики применительно к профессиональной деятельности</p> <p>УК-10.2 Ориентируется в ходе развития экономических процессов, представляет закономерность их происхождения и логику их развития</p> | <p>Знать действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг.</p> <p>Уметь ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг; компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей.</p> <p>Владеть навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг</p> |
| <p>ПК-4 Способен к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей</p> | <p>ПК-4.1 Обеспечивает процесс приема регистрации и размещения гостей различных категорий (группы,</p> | <p>Знать: особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания;</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>гостиничного комплекса</p> | <p>индивидуальные туристы, люди с инвалидностью и пр.); ПК-4.2 Обеспечивает учет национальных и культурных особенностей гостей при размещении</p> | <p>Уметь: объясняться на иностранном языке; Владеть: навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портье): учёт занятых и освободившихся номеров; регистрация и расселение гостей; информирование о дополнительных услугах; доставка багажа в номер; хранение ключей; вручение корреспонденции; координация работы гостиничных служб по функционированию номерного фонда</p> |
| <p>ПК-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания</p> | <p>ПК-5.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания ПК-5.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания ПК-5.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p> | <p>Знать: современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; Уметь: анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; Владеть: навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p> |

3. Место практики в структуре образовательной программы

«Производственная организационно-управленческая практика» практика представляет собой практику вариативной части подготовки студентов.

4. Содержание практики

| Этапы практики, их содержание | Виды деятельности обучающихся | Формы текущего контроля |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|

| | | |
|-----------------------|--|--|
| Подготовительный этап | Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. | Заполнение листа инструктажа |
| | Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности | Заполнение разделов дневника |
| | ... Ознакомление с режимом работы основных служб гостиницы. Ознакомление с перечнем предлагаемых услуг и организацией информирования гостей о гостинице и услугах. Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот в гостинице. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. | Конспект: перечень услуг; порядок оплаты услуг |
| Производственный этап | Выполнение работ, относящихся к службе портье и поэтажной службе: Хранение ключей от номеров и вручение их гостям; предоставление справок о проживающих в гостинице; предоставление информации о гостиничных услугах; размещение гостей по направлению дежурного администратора и оформление служебной документации согласно предъявляемым требованиям; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; планировать загрузку гостиницы; принимать и регистрировать заявки на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения; рассчитывать размер оплаты за бронь и проживание в гостинице; осуществлять различные процедуры оплаты (наличными, дорожным чеком, кредитной картой) с учетом поступлений денежных сумм на расчетный счет гостиничного предприятия; заносить сведения об освободившихся номерах в компьютер; заполнять ведомость движения номерного фонда; продлевать проживание, переводить из одного номера в другой, выдавать разрешение на вынос багажа; оценивать отзывы гостей об уровне и качестве обслуживания и вносить предложения по его дальнейшему совершенствованию; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; контролировать своевременность выезда гостей; проверять наличие и сохранность предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей и составлять акты при их обнаружении; организовать хранение забытых вещей и осуществить меры по их возврату владельцам; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике | Заполнение разделов дневника |
| | Расчет нормативов численности обслуживающего персонала с учетом состава | Заполнение разделов дневника |

| | | |
|---------------------|--|-------------------|
| | <p>работ, норм обслуживания одним рабочим, нормативом явочной и списочной численности, категории гостиничного предприятия. Составление на основе штабного расписания графика дежурств обслуживающего персонала. Заполнение табеля рабочего времени согласно установленным правилам и нормативно-правовым актам; вести картотеку прихода и расхода ценностей. Составлять договор на материальную ответственность. Получать предметы имущества и оборудование со склада. Участвовать в инвентаризации имущества гостиницы. Заполнять инвентаризационную ведомость.</p> | |
| | <p>Распределять обязанности между персоналом, проводить совещания и инструктажи, принимать оперативную информацию и доводить ее до сведения руководства. Составлять и оформлять служебную документацию: план работы структурного подразделения (службы), перспективный план загрузки гостиничного предприятия, а также планировать потребности службы. Осуществлять контроль всей деятельности служб, выявлять, анализировать недостатки в работе служб, разрабатывать меры по совершенствованию технологического обслуживания клиентов, улучшения его качества и расширения ассортимента услуг. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> | |
| Заключительный этап | <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).</p> | Оформление отчета |
| | <p>Представление результатов. Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя практики от предприятия</p> | Защита отчета |

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;
3. Иные документы (при наличии).

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются виды работ в рамках организационно-управленческой практики.

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- Собеседование,

- текущий контроль.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- презентация отчета по практике.

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает *групповой руководитель в индивидуальном порядке*.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

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.

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 дл 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.

| Уровни | Содержательное описание уровня | Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности) | Пятибалльная шкала (академическая) оценка | БРС, % освоения (рейтинговая оценка) |
|------------|--------------------------------|---|---|--------------------------------------|
| Повышенный | Творческая деятельность | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий | отлично | 86-100 |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---------------------|----------|
| Базовый | Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения | хорошо | 71-85 |
| Удовлетворительный (достаточный) | Репродуктивная деятельность | Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала | удовлетворительно | 55-70 |
| Недостаточный | Отсутствие признаков | удовлетворительного уровня | неудовлетворительно | Менее 55 |

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

Основная литература:

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214457> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

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.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

| Этапы деятельности | Содержание деятельности | |
|---|---|---|
| | Преподаватель | Студент |
| Подготовка: определение цели и задач задания | Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач | Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования |
| Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса | Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения | Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования |
| Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы | Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью | Собирает и систематизирует информацию |
| Анализ информации: формулирование выводов | Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует | Анализирует собранную информацию |
| Оформление работы: подготовка и представление результатов | Консультирует в оформлении документов по практике | Оформляет конечные результаты |
| Представление задания | Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям | Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты |
| Подведение итогов: рефлексия, оценка | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента | Участствует в коллективном обсуждении итогов практики |

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет
имени Иммануила Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная преддипломная практика»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Экономика и управление гостиничным предприятием»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент; Корнеев Валентин Сергеевич, доктор географических наук, профессор
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

Н. В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

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

Вид практики: *производственная*

Тип практики: *преддипломная*

Способ проведения практики: *стационарная*

Форма проведения практики: *дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения.*

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

3.

Цель практики – 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

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы (ИДК) | Перечень планируемых результатов |
|--|--|---|
| <i>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</i> | <i>ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания</i> | <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 |
| <i>ОПК -2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы</i> | <i>ОПК -2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</i> | <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 |

| | | |
|---|--|---|
| <p><i>гостеприимства и общественного питания</i></p> | <p><i>ОПК -2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i> <i>ОПК -2.3 Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p> | <p>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><i>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p> | <p><i>ОПК -3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</i> <i>ОПК -3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию</i> <i>ОПК -3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы</i></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><i>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p> | <p><i>ОПК -4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.</i> <i>ОПК -4.2 Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью on-line технологий.</i></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 анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; <i>Уметь:</i> проводить анализ</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | <i>ОПК -4.3 Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</i> | 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 |
| <i>ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</i> | <i>ОПК -6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</i> <i>ОПК -6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.</i> <i>ОПК -6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания</i> | <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 |
| <i>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i> | <i>ОПК -7.1 Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТиТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.</i> <i>ОПК -7.2 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер</i> <i>ОПК -7.3 Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях</i> | <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 |

| | | |
|--|--|---|
| | <i>предприятий избранной сферы деятельности</i> | |
| <i>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</i> | <i>ОПК -8.1 Знает терминологию в области цифровой экономики и цифровых технологий для решения задач в сфере туризма и гостеприимства. ОПК -8.2 Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач в профессиональной туристической деятельности ОПК -8.3</i> | <i>Знать:</i> специфику научной информации в глобальных информационных сетях в избранной сфере профессиональной деятельности <i>Уметь:</i> работать с научной информацией в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации <i>Владеть:</i> навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности |
| <i>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i> | <i>УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе</i> | <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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров</p> | <p>Знать: лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; Уметь: использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности; Владеть: способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке</p> |
| <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p> | <p>УК-8.1 Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности УК-8.2 оценивает степень потенциальной опасности чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК-8.3 Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения</p> | <p>Знать основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; Уметь быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; Владеть навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> |
| <p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p> | <p>УК-9.1 Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий УК-9.2 Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом</p> | <p>Знать экономические основы контроля и анализа бизнес-процессов департаментов (служб) гостиничного предприятия, теоретические основы определения, сбора и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения Уметь осуществлять планирование, контроль и анализ хозяйственной деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать планы доходов и расходов гостиничного предприятия и других средств</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | размещения, проводить анализ и оценку основных экономических показателей деятельности гостиничного предприятия <i>Владеть</i> основными навыками выработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства |
| <i>УК-10</i> Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | <i>УК-10.1</i> Самостоятельно анализирует основные тенденции развития экономики применительно к профессиональной деятельности <i>УК-10.2</i> Ориентируется в ходе развития экономических процессов, представляет закономерность их происхождения и логику их развития | <i>Знать</i> действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг. <i>Уметь</i> ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг; компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей. <i>Владеть</i> навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг |
| <i>ПК-1</i> Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания | <i>ПК -1.1</i> Формирует цель и задачи деятельности подразделений предприятия сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение <i>ПК -1.2</i> Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале | <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 |
| ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания | <p>ПК -2.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания</p> <p>ПК -2.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК -2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</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;</p> <p><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> <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</p> |
| ПК-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | <p>ПК-5.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания</p> <p>ПК-5.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-5.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками</p> | <p><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;</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <i>подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</i> | 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 |
|--|---|--|

4. Место практики в структуре образовательной программы

«Производственная преддипломная практика» практика представляет собой практику базовой части подготовки студентов.

5. 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.

| Этапы практики, их содержание | Виды деятельности обучающихся | Формы текущего контроля |
|-------------------------------|---|---|
| Подготовительный этап | Участие в установочном собрании по практике; подготовка документов, подтверждающие факт направления на практику; выбор темы исследования, получение задания от руководителя практики; инструктаж по технике безопасности. | Заполнение листа инструктажа Собеседование; заполнение индивидуального задания по практике; ведение записи в дневнике практики. |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| Производственный этап | Сбор материалов для выполнения задания по практике; анализ собранных материалов, проведение расчетов, составление графиков, диаграмм; представление руководителю собранных материалов; выполнение производственных заданий; участие в решении конкретных профессиональных задач; обсуждение с руководителем проделанной части работы. | Заполнение разделов дневника Отчет; собеседование; ведение записи в дневнике практики; презентация части проекта |
| Заключительный этап | Выработка на основе проведенного исследования выводов и предложений; подготовка отчетной документации по итогам практики; оформление отчета по производственной практике в соответствии с требованиями; сдача отчета о практике на кафедру; Защита отчета | Отчет, зачет по результатам комплексной оценки прохождения практики |

6. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

7. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;
3. Иные документы (при наличии).

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие все виды работ в рамках прохождения производственной преддипломной практики.

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики

(выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

8. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- Собеседования, контроля;
- заполнения дневника.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

| № 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) | |

Предметом оценки по производственной преддипломной практики является приобретение практического опыта профессиональной деятельности. 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 преддипломной практики назначается, как правило, на последние дни её прохождения.

Производственная преддипломная 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.

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

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.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает *групповой руководитель в индивидуальном порядке*

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

| Уровни | Содержательное описание уровня | Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности) | Пятибалльная шкала (академическая) оценка | БРС, % освоения (рейтинговая оценка) |
|------------|--|--|---|--------------------------------------|
| Повышенный | Творческая деятельность | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий | отлично | 86-100 |
| Базовый | Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения | хорошо | 71-85 |

| | | | | |
|----------------------------------|--|---|---------------------|----------|
| | большей степени самостоятельности и инициативы | | | |
| Удовлетворительный (достаточный) | Репродуктивная деятельность | Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала | удовлетворительно | 55-70 |
| Недостаточный | Отсутствие признаков | удовлетворительного уровня | неудовлетворительно | Менее 55 |

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

Основная литература:

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214457> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

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 Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

– НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания

- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

13. Методические рекомендации по прохождению практики

| Этапы деятельности | Содержание деятельности | |
|---|--|---|
| | Преподаватель | Студент |
| Подготовка: определение цели и задач задания | Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач | Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования |

| | | |
|---|---|--|
| Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса | Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения | Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования |
| Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы | Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью | Собирает и систематизирует информацию |
| Анализ информации: формулирование выводов | Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует | Анализирует собранную информацию |
| Оформление работы: подготовка и представление результатов | Консультирует в оформлении документов по практике | Оформляет конечные результаты |
| Представление задания | Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям | Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты |
| Подведение итогов: рефлексия, оценка | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента | Участствует в коллективном обсуждении итогов практики |

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет
имени Иммануила Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная сервисная практика»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Экономика и управление гостиничным предприятием»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент.
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

Н. В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

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

Вид практики: *производственная*

Тип практики: *сервисная*

Способ проведения практики: *стационарная*

Форма проведения практики: *рассредоточено, путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий*

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

Цель практики – формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы (ИДК) | Перечень планируемых результатов |
|--|---|--|
| <i>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</i> | <i>УК-2.1 Демонстрирует знание правовых норм достижения поставленной цели деятельности УК-2.2 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.3 Использует оптимальные способы для решения определенного круга задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</i> | <i>Знать</i> нормативно-правовую базу деятельности предприятия; <i>Уметь</i> использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике; <i>Владеть</i> навыками применения стандартов в текущей деятельности гостиницы |
| <i>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i> | <i>УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе</i> | <i>Знать:</i> виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; <i>Уметь:</i> разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиницы; планировать ресурсы, необходимые для обеспечения гостиничной деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; <i>владеть:</i> навыками контроля деятельности гостиницы; координации работы функциональных подразделений гостиницы |

| | | |
|---|--|--|
| <p><i>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i></p> | <p><i>УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках</i> <i>УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей</i> <i>УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров</i></p> | <p><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> |
| <p><i>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i></p> | <p><i>УК-5.1 Имеет представление о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом аспекте</i> <i>УК-5.2 Демонстрирует знания межкультурного разнообразия общества в этическом контексте</i> <i>УК-5.3 Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей</i></p> | <p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей <i>Владеть</i> информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации</p> |
| <p><i>УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</i></p> | <p><i>УК-8.1 Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности</i> <i>УК-8.2 оценивает степень потенциальной опасности чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</i> <i>УК-8.3 Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения</i></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><i>ПК-4 Способен к оказанию услуг по приему, регистрации и</i></p> | <p><i>ПК-4.1 Обеспечивает процесс приема регистрации и размещения гостей различных категорий (группы,</i></p> | <p><i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания;</p> |

| | | |
|--|---|---|
| размещению гостей гостиничного комплекса | индивидуальные туристы, люди с инвалидностью и пр.); ПК-4.2 Обеспечивает учет национальных и культурных особенностей гостей при размещении | Уметь: объясняться на иностранном языке; Владеть: навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портъе): учёт занятых и освободившихся номеров; регистрация и расселение гостей; информирование о дополнительных услугах; доставка багажа в номер; хранение ключей; вручение корреспонденции; координация работы гостиничных служб по функционированию номерного фонда |
| ПК-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | ПК-5.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания ПК-5.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания ПК-5.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта | Знать: принципы развития и закономерности экономического поведения гостиничного предприятия, основы структуризации рынков сферы услуг; Уметь: разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы;; Владеть: методами формулирования и реализации стратегий на уровне конкретного предприятия размещения; качественными и количественными методами оценки параметров и характеристики систем управления качеством гостиницы, инструментарием оценки прогресса в области улучшения качества |

3. Место практики в структуре образовательной программы

«Производственная сервисная практика» практика представляет собой практику вариативной части подготовки студентов.

4. Содержание практики

| Этапы практики, их содержание | Виды деятельности обучающихся | Формы текущего контроля |
|----------------------------------|--|--|
| Подготовительный этап | Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования | Заполнение листа инструктажа Собеседование на знание правил безопасности |

| | | |
|-----------------------|---|------------------------------|
| | гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности. | Заполнение разделов дневника |
| Производственный этап | Ознакомление с режимом работы основных служб гостиницы. Ознакомление с перечнем предлагаемых услуг и организацией информирования гостей о гостинице и услугах. Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот в гостинице. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. | Заполнение разделов дневника |
| | Выполнение работ, относящихся к службе портье и поэтажной службе: Хранение ключей от номеров и вручение их гостям; предоставление справок о проживающих в гостинице; предоставление информации о гостиничных услугах; размещение гостей по направлению дежурного администратора и оформление служебной документации согласно предъявляемым требованиям; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; планировать загрузку гостиницы; принимать и регистрировать заявки на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения; рассчитывать размер оплаты за бронь и проживание в гостинице; осуществлять различные процедуры оплаты (наличными, дорожным чеком, кредитной картой) с учетом поступлений денежных сумм на расчетный счет гостиничного предприятия; заносить сведения об освободившихся номерах в компьютер; заполнять ведомость движения номерного фонда; продлевать проживание, переводить из одного номера в другой, выдавать разрешение на вынос багажа; оценивать отзывы гостей об уровне и качестве обслуживания и вносить предложения по его дальнейшему совершенствованию; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; контролировать своевременность выезда гостей; проверять наличие и сохранность предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей и составлять акты при их обнаружении; организовать хранение забытых вещей и осуществить меры по их возврату владельцам; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. | |
| | Составить перечень дополнительных платных услуг. Принимать заказы от гостей и | |

| | | |
|---------------------|--|---------------|
| | организовать предоставление услуг питания, бытового, экскурсионного, транспортного, культурно-зрелищного, информационного назначения, а также контролировать их выполнение. Разбирать жалобы и замечания по качеству предоставляемых услуг и принимать меры по их устранению в пределах своей компетенции. Разработать элементы наружной и внутренней рекламы, составить рекламный текст и пакет печатной рекламы для жилого номера с применением компьютерной графики и верстки | |
| | Организовать встречу, прием, размещение, обслуживание и проводы туристов, в т. ч. групп иностранных граждан, делегаций по классу VIP, общаться с туристами по всем вопросам службы приема и размещения с соблюдением этикета и на иностранном языке. Оформлять рабочую документацию с помощью компьютерных средств обеспечения. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике | |
| Заключительный этап | Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет). | Защита отчета |

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями.

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие все виды работ по практике.

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики

(выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- Собеседование,
- текущий контроль.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- презентация отчета по практике.

Примерная тематика выполняемых работ в период проведения производственной сервисной практики

1. Оценка психологического климата коллектива фирмы.
2. Анализ методов стимулирования / увеличения продаж предприятия.
3. Оценка использования инновационных технологий в процессе организации работы компании.
4. Анализ системы прогнозирования поведения потребителей и изменения спроса на товары / услуги данной фирмы.
5. Анализ системы коммуникаций в фирме (реклама, Public Relations, стимулирование сбыта, личные продажи).

6. Оценка организации проведения рекламных мероприятий (плановость, комплексность, регулярность).
7. Оценка системы внутренних коммуникаций в фирме.
8. Анализ системы мотивации персонала компании.

Примерное содержание отчета по 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.

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.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- круглосуточное обслуживание на этажах;
- круглосуточная служба портье;
- аренда автомобилей; вызов такси;
- организация экскурсий и продажа театральных билетов;
- услуги прачечной и химчистки;
- круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и Интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии
- обмен валюты;
- индивидуальные сейфы;
- продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- бесплатные газеты и журналы;
- галерея магазинов (торговый центр);
- конференц-залы;
- медицинские услуги (наличие медицинского пункта)
- оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи)

- услуги парикмахерской;
- услуги массажиста;
- услуги няни;
- автостоянка;
- оформление визовой поддержки

Номерной фонд гостиницы. Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная Интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы)

Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:

- индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла)
- минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- ваннные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- звукоизоляционные окна и двери;
- цветные телевизоры и радио;
- телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- индивидуальные сейфы;
- дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п.).

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

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.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

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 сервисной практике является приобретение практического опыта профессиональной деятельности. 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 сервисной практики назначается, как правило, на последние дни её прохождения.

Производственная сервисная 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.

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает *групповой руководитель в индивидуальном порядке.*

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

| Уровни | Содержательное описание уровня | Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности) | Пятибалльная шкала (академическая) оценка | БРС, % освоения (рейтинговая оценка) |
|------------|---|---|---|--------------------------------------|
| Повышенный | Творческая деятельность | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий | отлично | 86-100 |
| Базовый | Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и | <i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных | хорошо | 71-85 |

| | | | | |
|----------------------------------|---|--|---------------------|----------|
| | профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы | теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения | | |
| Удовлетворительный (достаточный) | Репродуктивная деятельность | Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала | удовлетворительно | 55-70 |
| Недостаточный | Отсутствие признаков | удовлетворительного уровня | неудовлетворительно | Менее 55 |

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

Основная литература:

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

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 Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

| Этапы деятельности | Содержание деятельности | |
|--|--|--|
| | Преподаватель | Студент |
| Подготовка: определение цели и задач задания | Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач | Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; |

| | | |
|--|---|--|
| | | выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования |
| Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса | Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения | Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования |
| Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы | Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью | Собирает и систематизирует информацию |
| Анализ информации: формулирование выводов | Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует | Анализирует собранную информацию |
| Оформление работы: подготовка и представление результатов | Консультирует в оформлении документов по практике | Оформляет конечные результаты |
| Представление задания | Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям | Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты |
| Подведение итогов: рефлексия, оценка | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента | Участствует в коллективном обсуждении итогов практики |

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.