

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА  
КАНТА  
ИНСТИТУТ РЕКРЕАЦИИ, ТУРИЗМА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

«Утверждаю»

Директор института рекреации,  
туризма и физической культуры

 В.С. Корнеев

« 26 »  2020 г.

«Согласовано»

и.о. зав.кафедрой социально-  
культурного сервиса и туризма

 Л.В. Семенова

« 26 »  2020г.

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Производственная организационно-управленческая  
практика»**

для студентов **3-4 курса**  
направление подготовки **Гостиничное дело**  
профиль подготовки **Гостиничная деятельность**  
Квалификация (профиль)  
выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2020**

## Лист согласования

Составитель: Семенова Л.В.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол №\_7\_ от «\_25\_»\_июня\_ 2020 г.

Ведущий менеджер ОПОП



\_\_\_\_\_ (Драгилева И.И.)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	2
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА».....	3
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ .....	6
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА».....	6
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ. ....	10
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ .....	11
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ .....	13
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....	14
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»...15	

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Производственная организационно-управленческая практика».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

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

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

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
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>Знать</i> : виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; <i>Уметь</i> : разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;; <i>Владеть</i> : современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; <i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе; <i>Владеть</i> навыками работы в межкультурном коллективе;
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<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
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей <i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также оказывать их; <i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при	<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

	возникновении чрезвычайных ситуаций	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
СУП-1	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	<i>Знать:</i> современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; <i>Уметь:</i> анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.
ПКР-2	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания; <i>Уметь:</i> объясняться на иностранном языке; <i>Владеть:</i> 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

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Практика проводится с третьего по четвертый курс в рассредоточенном режиме в следующих объемах:

Курс / семестр	Объем (час / ЗЕ)	Форма отчетности
3 / 5	108 / 3	Зачет
3 / 6	108 / 3	Зачет
4 / 7	108 / 3	Зачет с оценкой

## 2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»

### Тематический план дисциплины «Производственная организационно-управленческая практика» (на каждый обучения)

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.

**Трудоемкость производственной организационно-управленческой практики (в скобках указано количество часов, выделяемых на 4 курсе)**

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость, включая самостоятельную работу студентов (в часах)		Формируемые компетенции (практические навыки)	Формы текущего контроля
		Практ. Раб. на произв.	Сам. работа		
<i>1 этап: подготовительный</i>					
1	Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.	1 (1)	10 (7,75)	УК-8 Знать и соблюдать правила техники безопасности, пожарной и электробезопасности, правила внутреннего распорядка и пользования гостиницей, нормы делового общения.	Собеседование на знание правил безопасности
<i>2 этап: ознакомительный</i>					
2	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.	2 (1)	41 (12)	УК-2, УК-4, УК-5 Знать основные нормативные документы, регламентирующие деятельность хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного сервиса на территории Российской Федерации, Правила предоставления гостиничных услуг, требования к организации предоставления информации о видах предоставляемых услуг	Конспект: перечень услуг; порядок оплаты услуг
<i>3 этап : организационно-управленческий этап</i>					
3	Выполнение работ, относящихся к службе портье и позтажной 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	1(0)	42 (12)	УК-3, СУП-1 Знать особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным	Ллан-схема предоставления информации о гостиничных услугах

	<p>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.</p>			<p>категориям гостей <i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; толерантно относиться к различиями в коллективе; принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также оказывать их <i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами; навыками работы в межконфессиональном коллективе; навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>	
4	<p>Расчет нормативов численности обслуживающего персонала с учетом состава работ, норм обслуживания одним рабочим, нормативом явочной и списочной численности, категории гостиничного предприятия. Составление на основе штатного 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>	1 (1)	37 (21)	<p>ПК-3 <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>	
7	<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</p>	2 (1)	37 (21)	<p>ПКР-2 <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</p>	

	и изучение источников для отчета по практике.				
<i>5 этап : аналитический</i>					
8	Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).		20 (15)	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Схемы, таблицы, конспект
9	Написание отчета по практике.	1,5 (0,25)	20,5 (15)	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя практики от предприятия
	Итого часов:	8,50 (4,25)	207,5 (103,75)		

### **3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.) «Производственная организационно-управленческая практика» на базовом гостиничном предприятии – отеле «Кайзерхофф 4\*» (адрес: 236039, Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская, д. 6А. сайт <http://kaiserhof-hotel.com/ru/>). По дежалнию студента и по согласованию с руководством Института рекреации, туризма и физической культуры, «Производственная организационно-управленческая практика» может быть пройдена на другом предприятии гостиничной сферы. В этом случае необходимо предоставить заключенный двухсторонний договор между гостиничным предприятием и Институтотом рекреации, туризма и физической культуры БФУ им. И. Канта.

### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

Код компетенции	Содержание компетенций
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
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
СУП-1	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий
ПКР-2	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

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

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

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

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

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

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

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

#### **Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования**

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

			/семинар; обсуждение выполнения индивидуального задания
3	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Отчетный	Защита отчета по практике

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

### Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	<b>Посещение занятий</b> (максимум 40 баллов)	
2	<b>Подготовка отчета по практике</b> (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	<b>Защита отчета по практике</b> (максимум 20 баллов)	
	<b>Количество баллов за производственную организационно-управленческую практику</b> (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

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

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

1. Проведение системного анализа экономической стабильности компании.
2. Проведение анализа организационно-экономического механизма деятельности фирмы.
3. Анализ методов стимулирования / увеличения продаж предприятия.
4. Анализ и оценка основных показателей эффективности деятельности предприятия.
5. Оценка организационно-управленческой структуры предприятия.
6. Анализ конкурентной среды и оценка конкурентоспособности компании.
7. Анализ системы ценообразования и ценовых стратегий фирмы.
8. Оценка структуры финансов предприятия.

9. Анализ системы расчета заработной платы и системы поощрений (премии и т.п., разработка новых методов поощрения персонала).
10. Сегментирование и определение целевого рынка.
11. Система распределения и доведения турпродукта до конечного потребителя.
12. Анализ системы контроля за выполнением управленческих решений.
13. Особенности системы налогообложения компании.
14. Анализ системы страхования в туристских фирмах.
15. Оценка системы сертификации и стандартизации турпродукта / гостиничных услуг.

### **Примерное содержание отчета по производственной организационно-управленческой практике**

#### **Общая характеристика гостиницы:**

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

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

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

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

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

- организация выезда гостей.

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

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

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

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

Позажные 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.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ.**

*Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в производственной организационно-управленческой практике.*

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации производственной организационно-управленческой практики.

*Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной организационно-управленческой практики*

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

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

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

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

## **6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

*Формы отчетности по итогам прохождения практики.*

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

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

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

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

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

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

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью

соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

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

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

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

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

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

#### *Требования к отчетной документации*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

### ***Основная литература:***

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

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

### ***Дополнительная литература:***

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

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

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

***Литература для самостоятельного изучения:***

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

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

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

***Нормативно-правовые документы***

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

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

3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

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

***Интернет-ресурсы:***

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

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

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

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

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

***Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики***

Специальное программное обеспечение:

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

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;  
Lodging Touch – информационная гостиничная система;  
1С: Бухгалтерия. Кадры.

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»**

Практика проводится на базовом гостиничном предприятии – гостинице «Кайзерхоф 4\*», полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В зависимости от места прохождения практики гостиничное предприятие должно обеспечить соответствующих условия для студентов, способствующих успешному прохождению практики. Обязательными атрибутами прохождения производственной организационно-управленческой практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

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

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

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



**Балтийский  
федеральный университет  
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,  
туризма и физической культуры**

**ДНЕВНИК  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

Студента (ки) \_\_\_\_\_

**Калининград  
2018**

## «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»

В результате прохождения производственной организационно-управленческой практики должны быть сформированы следующие компетенции. Студент должен быть:

способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений (УК-2)

способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)

способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)

способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)

способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8)

способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий (СУП-1)

обладать способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса (ПКР-2)

### ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

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

Сроки (объем часов) прохождения практики: \_\_\_\_\_

#### *Руководители практики:*

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента <sup>1</sup>	Подпись руководителя практики

---

<sup>1</sup> В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).



## ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента (ку) \_\_\_\_\_  
проходившего (ую) производственную организационно-управленческую практику с  
\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
по профессиональному виду деятельности: \_\_\_\_\_  
на базе : \_\_\_\_\_  
(полное наименование организации)

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

---

---

---

---

---

---

---

---

Приобрел практический опыт: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Освоил профессиональные компетенции: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Освоил общие компетенции: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Выводы, рекомендации: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Практику прошел с оценкой** \_\_\_\_\_

М.П. Руководитель практики от организации: \_\_\_\_\_

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

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

на предприятии (в гостинице) \_\_\_\_\_

в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. – «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

структурное

подразделение \_\_\_\_\_

в

должности

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

адаптация	работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М. П.

Руководитель практики от Института: \_\_\_\_\_

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА  
КАНТА**  
**ИНСТИТУТ РЕКРЕАЦИИ, ТУРИЗМА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

«Утверждаю»

Директор института рекреации,  
туризма и физической культуры  
 В.С. Корнеев

« 26 »  2020 г.



«Согласовано»

и.о. зав.кафедрой социально-  
культурного сервиса и туризма

 Л.В. Семенова

« 26 »  2020г.

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Производственная преддипломная практика»**

для студентов **4 курса**  
направление подготовки **Гостиничное дело**  
профиль подготовки **Гостиничная деятельность**  
Квалификация (профиль) **бакалавр**  
выпускника

**Калининград  
2020**

## Лист согласования

Составитель: Семенова Л.В.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол №\_7\_ от «\_25\_» июня\_ 2020 г.

Ведущий менеджер ОПОП



\_\_\_\_\_ (Драгилева И.И.)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	2
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	6
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	7
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ .....	8
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО- ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	11
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	12
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	14
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....	15
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА» .....	15
10. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (ПРАКТИКАНТА) ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	16
11. ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .....	16

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

*Наименование дисциплины:*

«Производственная преддипломная практика».

*Цель производственной преддипломной практики.*

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

*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная преддипломная практика».*

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса. Программа производственной преддипломной практики базируется на практических и теоретических курсах, изучаемых студентами на 1-4 курсах, практических навыках, приобретенных во время учебной и производственных практик. Организация практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника.

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

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<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;
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной	<i>Знать:</i> лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;

	формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Уметь:</i> использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности; <i>Владеть:</i> способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<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
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<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
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; <i>Уметь:</i> применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; <i>Владеть:</i> навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной	<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;

	деятельности	<p><i>Уметь:</i> выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p><i>Владеть:</i> методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности</p>
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<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;</p> <p><i>Уметь:</i> проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия;</p> <p><i>Владеть:</i> приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов</p>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p><i>Знать</i> нормативно-правовую базу деятельности гостиничного предприятия;</p> <p><i>Уметь</i> использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал;</p> <p><i>Владеть</i> навыками применения стандартов, нормативных и регламентирующих документов в текущей деятельности гостиницы</p>
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p><i>Знать:</i> правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; оптимальную организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения,</p>

		соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности
ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	<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
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	<i>Знать:</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; <i>Уметь:</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей; применять математические методы в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач; <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
ПКО-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	<i>Знать:</i> теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; <i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения,

		соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Производственная преддипломная практика проводится на 4 курсе во втором семестре в объеме 216 часов. По результатам практики сдается зачет с оценкой.

## 2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ 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.

№ п.п.	Разделы (этапы) практики	Виды работ, осуществляемых обучающимися	Трудоемкость, включая самостоятельную работу студентов (в часах)		Формы текущего контроля
			Практ. работа на производстве	Самост. работа	
1.	Организационно-подготовительный этап производственной (преддипломной) практики	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.	2	30	Собеседование; заполнение индивидуального задания по практике; ведение записи в дневнике практики.
2.	Аналитический этап производственной (преддипломной) практики	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.	1	100	Отчет; собеседование; ведение записи в дневнике практики; презентация части проекта
3.	Отчетный этап производственной (преддипломной) практики	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.	1,75	81,75	Отчет, зачет по результатам комплексной оценки прохождения практики
Иная контактная работа			0,25		
Итого:			4,25	211,75	
Всего трудоемкость:			216 ч / 6 ЗЕ		

## **Содержание этапов производственной преддипломной практики**

### ***Организационно- подготовительный этап:***

- установочное собрание (информация руководителя о целях практики, формах отчетной документации);
- в организации, где проходит практика: знакомство с руководителем практики от организации, инструктаж по технике безопасности.

### ***Аналитический этап***

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

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

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

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

### **Общее задание по производственной преддипломной практике.**

В ходе выполнения общего задания обучающемуся надлежит изучить следующие вопросы:

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

### ***Отчетный этап***

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

## **3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым

определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Способ проведения производственной (преддипломной) практики - стационарно на специализированном отраслевом предприятии. Форма проведения производственной (преддипломной) практики – непрерывно.

Производственная преддипломная практика бакалавра проводится в организациях различного характера (профиля) деятельности, форм собственности и организационно-правового статуса: в государственных и муниципальных учреждениях, фирмах, корпорациях, научно-исследовательских институтах и центрах, вузах, а также в других структурах. Распределение студентов на базы практики осуществляется кафедрой на основе рейтинга студента и выбранной им темы выпускной квалификационной работы. Для студентов базами практики могут являться предприятия и организации, на которых они работают.

Направление студентов на практику производится на основе договоров, заключенных между Университетом и базой практики или служебной записки с приложением копии трудовой книжки студента, заверенной по месту и оформляется распоряжением директора Института рекреации, туризма и физической культуры.

#### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

В результате прохождения производственной преддипломной практики студент должен:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания
ПКО-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания

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 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.

### Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу	Форма текущего контроля
1	УК-4; ОПК-1; ОПК-4; ПКО-1 ПКО-5	Организационно-подготовительный	Получение задания от руководителя практики, сбор материалов, представление руководителю собранных материалов	Устный отчет, собеседование, запись в дневнике
2	УК-3; УК-4; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКО-1; ПКО-2; ПКО-5	Аналитический	Анализ собранных материалов, проведение расчетов, составление графиков, диаграмм, обсуждение с руководителем проделанной части работы	Устный отчет, собеседование, запись в дневнике
3	УК-4; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-6; ПКО-2; ПКО-5	Отчетный	Выработка по итогам прохождения практики выводов и предложений, оформление отчета по производственной преддипломной практике и его защита	Письменный отчет, зачет по результатам комплексной оценки прохождения практики

№	Формируемые	Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности
---	-------------	------------------------------------------------------------------

п.п.	компетенции	компетенций		
		Выполнение индивидуального задания	Отчет по практике	Защита отчета по практике
1	УК-3	+	+	+
2	УК-4	+	+	+
3	УК-8	+	+	+
4	ОПК-1	+	+	+
5	ОПК-2	+	+	+
6	ОПК-3	+	+	+
7	ОПК-4	+	+	+
8	ОПК-6	+	+	+
9	ОПК-7	+	+	+
10	ПКО-1	+	+	+
11	ПКО-2	+	+	+
12	ПКО-5			

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

### Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

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

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

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

### Примерный перечень вопросов

1. Краткая характеристика предприятия и его основные показатели деятельности гостиничного предприятия.
2. Организационная структура гостиничного предприятия, оценка ее эффективности.
3. Рыночная ниша и целевые сегменты гостиничного предприятия.
4. Маркетинговые методы и программы, используемые в гостиничном предприятии.

5. Характеристика клиентской базы и ее описание.
6. Организация обслуживания клиентов и оценка качества предоставляемых услуг.
7. Кадровый потенциал гостиничного предприятия и вопросы улучшения использования персонала.
8. Используемые информационные технологии в гостиничном предприятии и перспективы их использования.
9. Финансовые показатели и их характеристика.
10. Анализ конкурентоспособности туристических услуг и качества обслуживания.
11. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия.
12. Методы продвижения туристических услуг.
13. Политика стимулирования продаж туристических услуг.
14. Программы лояльности клиентов в гостиничном предприятии.
15. Методы управления персоналом в туристическом предприятии.
16. Оценка эффективности кадровой политики в гостиничном предприятии.
17. Организация обучения персонала в гостиничном предприятии.
18. Анализ текучести персонала в туристическом предприятии.
19. Технология продаж туристических услуг различным группам клиентов
20. Порядок взаимодействия основных служб в процессе организации обслуживания.
21. Технические службы, цели, задачи, функции, профессиональный состав.
22. Порядок предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии.
23. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостиничном предприятии.
25. Обеспечение безопасности клиентов и персонала в гостиничном предприятии
26. Профессиональные стандарты гостиничного предприятия.
27. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса
28. Методы управления туристическим предприятием
29. Корпоративная культура гостиничного предприятия
30. Пути повышения эффективности и качества туристических услуг
31. Организация и технология работы службы маркетинга.
32. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
33. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма.
34. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия.
35. Экономический анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

В процессе прохождения практики используются следующие образовательные технологии:

*Стандартные методы обучения:*

- самостоятельная работа студентов вне аудитории, в которую включается выполнение разделов практики в соответствии с индивидуальным заданием и рекомендованными источниками литературы; освоение методов анализа информации и интерпретации результатов; выполнение письменных аналитических и расчетных заданий в рамках практики с использованием необходимых информационных источников;
- консультации научного руководителя и руководителя практики от организации по актуальным вопросам, возникающим у студентов в ходе ее выполнения; методологии

выполнения домашних заданий, подготовке отчета по практике и доклада по нему, выполнению аналитических заданий.

*Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:*

- обсуждение подготовленных студентами этапов работ по практике;
- защита отчета по практике с использованием презентаций.

*Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в производственной (преддипломной) практике.*

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации производственной (преддипломной) практике

*Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной (преддипломной) практике*

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

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

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

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

## **6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

*Формы отчетности по итогам прохождения практики.*

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

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

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

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

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

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

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

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

#### *Требования к отчетной документации*

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

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

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной преддипломной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

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

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

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

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

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

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

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

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

### ***Основная литература:***

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

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

### ***Дополнительная литература:***

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

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

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

### ***Литература для самостоятельного изучения:***

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

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

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

***Нормативно-правовые документы***

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

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

3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

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

***Интернет-ресурсы:***

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

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

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

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

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

***Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики***

Специальное программное обеспечение:

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

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

**9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА»**

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;

3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

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

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

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

## **10. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (ПРАКТИКАНТА) ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

В период прохождения практики студенты обязаны:

- получить от руководителя практики от кафедры Института индивидуальное задание;
- ознакомиться с программой практики и индивидуальным заданием;
- полностью выполнять программу практики и индивидуальное задание;
- выполнять порученную ему работу и указания руководителя от базы практики;
- являться на проводимые руководителем практики от кафедры Института консультации, сообщать руководителю практики от кафедры Института о ходе работы и обо всех отклонениях и трудностях прохождения практики;
- своевременно накапливать материалы для отчета о практике;
- провести необходимые исследования, наблюдения, расчеты, сбор и обработку материалов;
- в случае прохождения практики в сторонней организации соблюдать режим работы организации, являющейся базой практики, а также график, установленный для них руководителем от базы практики;
- подготовить отчет к окончанию срока прохождения практики;
- в случае прохождения практики в сторонней организации, по окончании практики получить от руководителя от базы практики характеристику-отзыв, подписанную руководителем организации и/или руководителем от базы практики и заверенную печатью;
- по окончании практики в пятидневный срок, если иные сроки не установлены распорядительным документом, сдать письменный отчет о прохождении практики на кафедру на регистрацию и проверку и своевременно, в установленные сроки, защитить отчет после устранения замечаний руководителя практики от кафедры Университета, если таковые имеются.

## **11. ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Руководитель практики от базы ее прохождения:

- знакомится с будущими практикантами и определяет их рабочие места, обязанности и круг выполняемых в период практики работ;
- участвует в разработке индивидуального задания;
- обеспечивает студентов материалами для ознакомления с базой практики, ее внутренней структурой и направлениями деятельности, а также с необходимой документацией (устав организации, планы и отчеты о деятельности, программы развития и т.п.);
- поручает студентам проведение работ с документацией и помогает получить практические навыки работы;
- осуществляет контроль прохождения практики и работы студента;
- по окончании практики в трехдневный срок оформляет характеристику-отзыв на каждого студента, в которой подводит итоги прохождения практики и оценивает работу студента и его компетенции.





**Балтийский  
федеральный университет  
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,  
туризма и физической культуры**

## **ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Студента (ки) \_\_\_\_\_

**Калининград  
2018**

## **Компетенции, формируемые в результате прохождения производственной преддипломной практики**

В результате прохождения производственной преддипломной практики студенто должен быть:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);
- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2);
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-4);
- способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6);
- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);
- способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания (ПКО-1);
- способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания (ПКО-2);
- способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания (ПКО-5)

### **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА**

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

Сроки (объем часов) прохождения практики: \_\_\_\_\_

#### ***Руководители практики:***

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда.
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Подпись студента: \_\_\_\_\_

**ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА**

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента <sup>1</sup>	Подпись руководителя практики

<sup>1</sup> В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).



--	--	--	--

## ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента (ку) \_\_\_\_\_  
проходившего (ую) производственную преддипломную практику с \_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
по профессиональному виду деятельности: \_\_\_\_\_  
на базе : \_\_\_\_\_  
(полное наименование организации)

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

---

---

---

---

---

---

---

---

Приобрел практический опыт: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Освоил профессиональные компетенции: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Освоил общие компетенции: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Выводы, рекомендации: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**Практику прошел с оценкой** \_\_\_\_\_

М.П. Руководитель практики от организации: \_\_\_\_\_

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

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

на предприятии (в гостинице) \_\_\_\_\_

в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. – «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

структурное

подразделение \_\_\_\_\_

в

должности

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

адаптация	работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

\_\_\_\_\_

М. П.

\_\_\_\_\_

Руководитель практики от Института: \_\_\_\_\_

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА  
КАНТА  
ИНСТИТУТ РЕКРЕАЦИИ, ТУРИЗМА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

«Утверждаю»

Директор института рекреации,  
туризма и физической культуры  
\_\_\_\_\_ В.С. Корнеев

«26» июня 2020 г.



«Согласовано»

и.о. зав.кафедрой социально-  
культурного сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.В. Семенова

«26» июня 2020г.

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Производственная сервисная практика»**

для студентов **2 курса**  
направление подготовки **Гостиничное дело**  
профиль подготовки **Гостиничная деятельность**  
Квалификация (профиль)  
выпускника **бакалавр**

Калининград  
2020

## Лист согласования

Составитель: Семенова Л.В.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол №\_7\_ от «\_25\_»\_июня\_ 2020 г.

Ведущий менеджер ОПОП

  
\_\_\_\_\_ (Драгилева И.И.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	2
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ.....	3
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА».....	6
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКЕ .....	10
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ .....	11
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ .....	14
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....	15
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА».....	15

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Производственная сервисная практика».

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

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

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

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
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>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
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<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.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<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
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<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

УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<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
СУП-1	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	<i>Знать</i> : принципы развития и закономерности экономического поведения гостиничного предприятия, основы структуризации рынков сферы услуг; <i>Уметь</i> : разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы;; <i>Владеть</i> : 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
ПКР-2	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса	<i>Знать</i> : особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания; <i>Уметь</i> : объясняться на иностранном языке; <i>Владеть</i> : 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

*Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».*

Практика проводится на втором курсе в рассредоточенном режиме в следующих объемах:

Курс / семестр	Объем (час / ЗЕ)	Форма отчетности
2 / 3	108 / 3	зачет
2 / 4	108 / 3	Зачет с оценкой

## **2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

### **Тематический план дисциплины «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»**

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.

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость, включая самостоятельную работу студентов (в часах)		Формируемые компетенции (практические навыки)	Формы текущего контроля
		Практ. Раб. на произв.	Сам. работа		
<i>1 этап: подготовительный</i>					
1	Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.	2	10	УК-8 Знать и соблюдать правила техники безопасности, пожарной и электробезопасности, правила внутреннего распорядка и пользования гостиницей, нормы делового общения.	Собеседование на знание правил безопасности
<i>2 этап: ознакомительный</i>					
2	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.	2	26	УК-2; УК-4; К УК-5 Знать основные нормативные документы, регламентирующие деятельность хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного сервиса на территории Российской Федерации, Правила предоставления гостиничных услуг, требования к организации предоставления информации о видах предоставляемых услуг	Конспект: перечень услуг, порядок оплаты услуг
<i>3 этап : сервисный</i>					
3	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	2	45	УК-3, СУП-1 <i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей <i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; толерантно относиться к различиями в коллективе; принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные	Ллан-схема предоставления информации гостиничных услуг

	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.			гостиничным предприятием, а также оказывать их <i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами; навыками работы в межконфессиональном коллективе; навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами	
4	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	2	48	ПКУ-2 <i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания; <i>Уметь:</i> объясняться на иностранном языке; <i>Владеть:</i> 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	
5	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	2	39	ПК-3, ПКР-2 <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	
<i>6 этап : аналитический</i>					
6	Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).	2	25	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Схемы, таблицы, конспект
7	Написание отчета по практике.		10	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя

					практики от предприятия
	Иная контактная работа	0,25			
	Итого:	12,25	203,75		
	Всего трудоемкость:	216 ч / 6 ЗЕ			

### **3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.) производственная сервисная практика организуется на базовом гостиничном предприятии – отеле «Кайзерхофф 4\*» (адрес: 236039, Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская, д. 6А. сайт <http://kaiserhof-hotel.com/ru/>). По дежанию студента и по согласованию с руководством Института рекреации, туризма и физической культуры, производственная сервисная практика может быть пройдена на другом предприятия гостиничной сферы. В этом случае необходимо предоставить заключенный двухсторонний договор между гостиничным предприятием и Институтом рекреации, туризма и физической культуры БФУ им. И. Канта.

### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных

	ситуаций
СУП-1	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий
ПКР-2	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса

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.

#### **Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования**

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

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

### Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	<b>Посещение занятий</b> (максимум 40 баллов)	
2	<b>Подготовка отчета по практике</b> (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	<b>Защита отчета по практике</b> (максимум 20 баллов)	
	<b>Количество баллов за производственную практику (максимум 100 баллов)</b>	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

100-балльная система оценки	Традиционная система оценки
85 - 100	отлично
70 - 84	хорошо
50 - 69	удовлетворительно
0 - 49	неудовлетворительно

### 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);
- ванные 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.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКЕ**

*Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в производственной сервисной практике*

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации о производственной сервисной практике

*Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной сервисной практики*

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

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

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

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

## **6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

*Формы отчетности по итогам прохождения практики.*

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка «зачтено или не зачтено».

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *Требования к отчетной документации*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

### ***Основная литература:***

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

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

### ***Дополнительная литература:***

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

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

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

### ***Литература для самостоятельного изучения:***

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

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

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

### ***Нормативно-правовые документы***

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

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

3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

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

### *Интернет-ресурсы:*

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

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

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

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

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

### *Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики*

Специальное программное обеспечение:

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

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»**

Практика проводится на базовом гостиничном предприятии – гостинице «Кайзерхоф 4\*», полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В номерах гостиниц должна находиться мебель для сна, отдыха, работы, приема пищи, хранения вещей. Другие предметы мебели предусматриваются в зависимости от категории номера и минимальных требований к оснащению номера. Основным требованиям должны отвечать и другие помещения гостиницы — холлы, коридоры, административные и бытовые помещения.

Обязательными атрибутами прохождения производственной сервисной практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;

3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

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

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



**Балтийский  
федеральный университет  
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,  
туризма и физической культуры**

## **ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

Студента (ки) \_\_\_\_\_

**Калининград  
2018**

## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

В результате прохождения производственной сервисной практики должны быть сформированы следующие компетенции. Студент должен быть:

способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений (УК-2)

способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)

способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)

способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)

способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8)

способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий (СУП-1)

обладать способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса (ПКР-2)

## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

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

Сроки (объем часов) прохождения практики: \_\_\_\_\_

### *Руководители практики:*

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента <sup>1</sup>	Подпись руководителя практики

---

<sup>1</sup> В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).



## ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента (ку) \_\_\_\_\_  
проходившего (ую) производственную сервисную практику по получению  
профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности с \_\_\_\_\_ по  
\_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

по профессиональному виду деятельности: \_\_\_\_\_

на базе : \_\_\_\_\_

(полное наименование организации)

За время прохождения практики зарекомендовал себя:

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

---

---

---

---

---

---

---

---

Приобрел практический опыт: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Освоил профессиональные компетенции: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Освоил общие компетенции: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Выводы, рекомендации: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Практику прошел с оценкой \_\_\_\_\_

М.П. Руководитель практики от организации: \_\_\_\_\_

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

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

на предприятии (в гостинице) \_\_\_\_\_

в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. – «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

структурное

подразделение \_\_\_\_\_

в

должности

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

адаптация	работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М. П.

Руководитель практики от Института: \_\_\_\_\_

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА  
КАНТА**  
**ИНСТИТУТ РЕКРЕАЦИИ, ТУРИЗМА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

«Утверждаю»

Директор института рекреации,  
туризма и физической культуры

В.С. Корнеев

« 26 » июня 2020 г.



«Согласовано»

и.о. зав.кафедрой социально-  
культурного сервиса и туризма

Л.В. Семенова

« 26 » июня 2020г.

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Учебная ознакомительная практика»**

для студентов **1 курса**  
направление подготовки **Гостиничное дело**  
профиль подготовки **Гостиничная деятельность**  
Квалификация (профиль)  
выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2020**

## Лист согласования

Составитель: Семенова Л.В.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол №\_7\_ от «\_25\_» \_июня\_ 2020 г.

Ведущий менеджер ОПОП

  
\_\_\_\_\_ (Драгилева И.И.)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	2
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	4
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	7
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....	7
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	10
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СТУДЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЕЕ ПРОХОЖДЕНИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	11
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	13
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	14
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....	15

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование дисциплины:** «Учебная ознакомительная практика».

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

Практика проводится на первом курсе в течение двух недель (после зимнего семестра) и в рассредоточенном режиме продолжительностью четыре недели в течение второго семестра и является одним из базовых элементов процесса подготовки специалистов в области гостеприимства, предназначенным для формирования базовых знаний в сфере гостиничного хозяйства, деятельности его служб, а также закрепления и углубления теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения, и применения необходимых профессиональных умений и навыков. Для студентов заочной формы обучения учебная ознакомительная практика предусмотрена на втором курсе в объеме 216 часов.

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

Задачами учебной ознакомительной практики являются:

- знакомство с организационной структурой предприятия, организации и работой основных структурных подразделений;

- знакомство с функциональными обязанностями горничной;

- подготовка студентов к самостоятельной работе в соответствии с должностной квалификационной характеристикой горничной;

- знакомство студентов с необходимыми навыками и умениями в области сервисной деятельности первичного звена гостиничного предприятия – работой службы гостиничного хозяйства по уборке гостиничных номеров, комплектованию тележки горничной, составлению первичных документов, связанных с работой горничной.

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

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; <i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе; <i>Владеть</i> навыками работы в межконфессиональном коллективе;
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<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
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<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
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания качественных услуг различным категориям гостей <i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также качественно оказывать их; <i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами

**Место дисциплины в структуре** Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

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

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

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

Учебная ознакомительная практика начинается согласно учебному плану после сдачи ими первой сессии с инструктажа по технике безопасности и охране труда (заполняется журнал по технике безопасности и охране труда), а также со знакомства с существующей материально-техническим оснащением базового отеля. В течение недели студенты знакомятся со спецификой и особенностями технологии уборки номеров (стандарты заправки кроватей, текущая и еженедельная уборка номеров, уборка санузла и душевой кабины, уборка кухни, комплектация тележки горничной, химические средства для уборки в средствах размещения и особенности их применения). Каждый бакалавр при себе имеет дневник практики (приложение 1), который заполняется по мере выполнения им работ с отметкой руководителя практики.

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

После прохождения первого (ознакомительного) этапа объемом 108 часов, бакалавры 1 года обучения начинают проходить практику в рассредоточенном режиме согласно составленному по фамильному графику прохождения практики (как правило, график составляется старостой курса). Одновременно для прохождения практики ежедневно выходят 4-6 бакалавров, выполняющие функции горничных (текущая, выездная и генеральная уборка номерного фонда гостиницы и хостела, включая замену постельного белья, уборку жилых помещений и санузла, уборка общественных помещений (коридоры, рекреация, помещение рецепции и помещения для персонала). Для успешной защиты практики студентам необходимо отработать 108 часов в рассредоточенном режиме. Результаты прохождения практики бакалавры защищают в устной форме; на защиту необходимо привести оформленный отчет по прохождению практики,

подкрепленный презентацией, заполненный и подписанный дневник прохождения практики.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (1 семестр)

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

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость, включая самостоятельную работу студентов (в часах)		Формируемые компетенции (практические навыки)	Формы текущего контроля
		Практ. работа на производстве	Самост. работа		
<i>1 этап: подготовительный</i>					
1	Общее ознакомление с гостиничным предприятием. Изучение истории создания и развития гостиницы. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.	1	10		Конспект об истории создания и развития гостиницы
2	Ознакомление с Уставом предприятия, его учредителями. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Тип и специализация предприятия.	1	10		Собеседование. Словарь терминов: - правовая форма; - тип предприятия; - форма собственности; - учредитель; - Устав предприятия.
3	Основные цели, задачи, виды деятельности предприятия. Перспективы развития предприятия. Позиционирование предприятия на рынке (устойчивость и конкурентоспособность). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.	1	10		Схема-конспект. Анализ конкурентоспособности предприятия в виде диаграммы
<i>2 этап: ознакомительный</i>					
4	Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.	1	5		Собеседование на знание правил безопасности
5	Знакомство со штатным расписанием основных служб гостиницы, составом структурных подразделений гостиницы. Сбор материалов для отчета по практике.		15		Рисунок «Организационная структура отеля»
6	Знакомство с работой инженерно-технической службы (инженерные сети и коммуникации, текущий и капитальный ремонт, лифтовое хозяйство, диспетчеризация).		15		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
7	Знакомство с работой службы бронирования, приема и размещения гостей (регистрация гостей и расселение по номерам, подтверждение бронирования, информационное и		20		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»

	документационное обеспечение).				
8	Знакомство с административной службой (состав, назначение, график работы, информационные системы управления предприятием, кадровое обеспечение, особенности организации работы обслуживающего персонала).		15		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
9	Знакомство с работой службы безопасности гостиницы (обеспечение безопасности персонала и гостей, охрана имущества, системы сигнализации).		15		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
10	Изучение работы службы горничных (состав, назначение, график работы, должностные обязанности горничной).		20		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
11	Знакомство с другими службами гостиничного предприятия (служба общественного питания, транспортная служба, служба бытовых услуг, оздоровительных услуг, спортивных и т.п.). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.		20		Конспект. Анализ собранных материалов в виде гистограммы

Далее Учебная ознакомительная практика проходит в рассредоточенном режиме (в количестве 108 часов) в рассредоточенном режиме согласно учебного плана, составленного графика прохождения практики и расписания основных занятий студента.

<i>3 этап : получение первичных профессиональных навыков</i>					
12	Выполнение производственных заданий в качестве помощника горничной (виды уборок, смена белья, прием заказов от гостей на бытовые услуги).		20		Наблюдение, собеседование, характеристика старшей горничной
<i>4 этап : аналитический</i>					
13	Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).		20		Схемы, таблицы, конспект
14	Написание отчета по практике.		16,75		Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя практики от предприятия
	Иная контактная работа	0,25			
	Всего	4,25	211,75		
	Итого трудоемкость:	216 часов 6 ЗЕ			

Формами занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;

- деловые и ситуационные игры;
- встречи и беседы со специалистами;
- «Недели» по специальности;
- конференции, экскурсии и др.

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

### **3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ**

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

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Паспорт фонда оценочных средств

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

	<p>помощника горничной: уборке и содержанию в чистоте жилых помещений гостиницы; смене постельного белья; сортировке постельного белья и сдаче его в стирку; приему заказов на бытовые услуги.</p>	<p>гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

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

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

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

*Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной ознакомительной практики*

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

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

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

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

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

### *Формы отчетности по итогам прохождения практики*

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении учебной ознакомительной практики составляется по результатам самостоятельной работы студента с документами организации.

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

### *Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики*

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

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

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

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

### *Требования к отчетной документации*

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

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

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

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

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

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

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

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

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика

в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения учебной ознакомительной практики, который является оценкой сформированности компетенций.

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

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

### *Основная литература:*

1 Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

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

### *Дополнительная литература:*

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

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

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

### ***Литература для самостоятельного изучения:***

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.
2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.
3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

### ***Нормативно-правовые документы***

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. *Об утверждении Положения о классификации гостиниц:* Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

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

### ***Интернет-ресурсы:***

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

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

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

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

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

### ***Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики***

Специальное программное обеспечение:

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

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

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

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

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

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

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

- пылесосом;
- шваброй, совком;
- резиновыми перчатками, фартуком, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты + ерш для туалета);
- губками;

- мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин);
- салфетками для сухой и влажной уборки;
- ведрами (для мытья номеров, туалета);
- чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
- средствами для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
- освежителем воздуха;
- туалетной бумагой, салфетками;
- набором туалетных принадлежностей;
- набором рекламных и информационных печатных материалов;
- табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить» и др.;
- комплектами чистого белья и полотенца, халатами и тапочками;
- блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
- анкетами для гостей;
- фирменными пакетами для прачечной;
- салфетками для обуви.

А также комплекты «гостевых» принадлежностей:

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

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

- освежитель воздуха с нейтральным ароматом;
- универсальное средство щадящего действия с запахом хвои для ежедневной уборки всех поверхностей и оборудования (в т. ч. сантехники) в ванной комнате, исключая стекло и зеркала;
- универсальное моющее средство для мытья любых водостойких поверхностей в ванной комнате, за исключением зеркал;
- чистящее средство для унитазов;

- средство для удаления глубоко въевшихся загрязнений и ржавчины со старых унитазов;
- дезинфицирующее средство;
- средство для ухода за деревянными поверхностями;
- очиститель и полировщик для мягких металлов (медь, латунь, бронза).

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

Практикантам предоставляется следующий инвентарь:

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

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчтатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчтатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.



**Балтийский  
федеральный университет  
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,  
туризма и физической культуры**

## **ДНЕВНИК ПРАКТИКИ**

**Студента (ки) \_\_\_\_\_**

**Калининград  
2021**



## УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

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

Сроки (объем часов) прохождения практики: \_\_\_\_\_

### *Руководители практики:*

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): \_\_\_\_\_

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента <sup>1</sup>	Подпись руководителя практики

<sup>1</sup> В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).





## ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента \_\_\_\_\_  
проходившего учебную ознакомительную практику с \_\_\_\_\_ по  
\_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

по профессиональному виду деятельности: \_\_\_\_\_  
на базе : \_\_\_\_\_  
(полное наименование организации)

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

---

---

---

---

---

---

---

---

Приобрел практический опыт: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Освоил профессиональные компетенции: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Освоил общие компетенции: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Выводы, рекомендации: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Практику прошел с оценкой** \_\_\_\_\_

М.П. Руководитель практики от организации: \_\_\_\_\_

# ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

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

на предприятии (в гостинице) \_\_\_\_\_

в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. – «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

структурное подразделение \_\_\_\_\_

в должности \_\_\_\_\_

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

Итоговая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М. П.

Руководитель практики от Института: \_\_\_\_\_