

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

Шифр 43.03.03

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград
2022

Лист согласования

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

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

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.....	4
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».....	6
4. Содержание практики	6
5 Сведения о местах проведения практики.	9
6. Указание форм отчетности по практике	9
6. Формы отчетности по итогам прохождения производственной организационно-управленческой практики	Ошибка! Залка не определена.
7. Фонд оценочных средств	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики	15
10. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.....	16
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика».....	17

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

Наименование дисциплины:

«Производственная организационно-управленческая практика».

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «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 практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	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	УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	<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	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет 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)	УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	<i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; <i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; <i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами

<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p><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 предложением, а также оказывать их; <i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>
<p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; <i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
<p>ПКС-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПКС-3.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p><i>Знать</i>: современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; <i>Уметь</i>: анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <i>Владеть</i>: навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p>
<p>ПКС-4 способен к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса</p>	<p>ПКС-4.2. Обеспечивает учет национальных и культурных особенностей гостей при размещении</p>	<p><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</p>
<p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-8.2. Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач в профессиональной туристической деятельности</p>	<p><i>Знать</i> программное обеспечение используемое в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; основные принципы применения специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>

		<p><i>Уметь</i> использовать существующие современные информационнокоммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><i>Владеть</i> навыками использования современных информационных технологий в процессе предоставления услуг гостеприимства</p>
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.3. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	<p><i>Знать</i> экономические основы контроля и анализа бизнес-процессов департаментов (служб) гостиничного предприятия, теоретические основы определения, сбора и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения</p> <p><i>Уметь</i> осуществлять планирование, контроль и анализ хозяйственной деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать планы доходов и расходов гостиничного предприятия и других средств размещения, проводить анализ и оценку основных экономических показателей деятельности гостиничного предприятия</p> <p><i>Владеть</i> основными навыками выработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства</p>
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.2. Демонстрирует знание российского законодательства, а также антикоррупционных стандартов поведения, уважение к праву и закону. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению.	<p><i>Знать</i> действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг.</p> <p><i>Уметь</i> ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг; компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей.</p> <p><i>Владеть</i> навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг</p>

3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Практика проводится с третьего по четвертый курс в рассредоточенном режиме.

4. Содержание практики

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 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;	1(0)	42 (12)	УК-3, ПКС-3 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 категориям гостей Уметь вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; толерантно относиться к раз-	План-схема предоставления информации о гостиничных услугах

	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.			личиями 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	
4	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.	1 (1)	37 (21)	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.	
7	Распределять обязанности между персоналом, проводить совещания и инструктажи, принимать оперативную информацию и доводить ее до сведения руководства. Составлять и оформлять служебную документацию: план работы структурного подразделения (службы), перспективный план загрузки гостиничного предприятия, а также планировать потребности службы. Осуществлять контроль всей деятельности служб, выявлять, анализировать недостатки в работе служб, разрабатывать меры по совершенствованию технологического обслуживания клиентов, улучшения его качества и расширения ассортимента услуг. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.	2 (1)	37 (21)	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	
<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; ПКС-3; ПКС-4; УК-8, ОПК-8	Схемы, таблицы, конспект
9	Написание отчета по практике.	1,5 (0,25)	20,5 (15)	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; ПКС-3, ПКС-4; УК-8, ОПК-8, УК-9, УК-10	Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя

					практики от предприятия
	Итого часов:	8,50 (4,25)	207,5 (103,75)		

5 Сведения о местах проведения практики.

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.) «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 желанию студента и по согласованию с руководством «Производственная организационно-управленческая практика» может быть пройдена на другом предприятии гостиничной сферы. В этом случае необходимо предоставить заключенный двухсторонний договор между гостиничным предприятием и БФУ им. И. Канта.

6. Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

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

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

7. Фонд оценочных средств

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

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

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

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

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

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

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

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

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, ПКС-3, ПКС-4, УК-9, УК-10	Аналитический	Устный отчет, собеседование, презентация части проекта /семинар; обсуждение выполнения индивидуального задания
3	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5	Отчетный	Защита отчета по практике

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

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	Посещение занятий (максимум 40 баллов)	
2	Подготовка отчета по практике (максимум 40 баллов)	
2.1	Наличие источников информации в соответствии с заданием (максимум 5 баллов)	
2.2	Наличие актуальных первичных данных, материалов (максимум 5 баллов)	
2.3	Выполнение требований к содержанию части отчета, соответствие заданию (максимум 10 баллов)	

2.2	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа (максимум 10 баллов)	
2.1	Выполнение требований руководителя по своевременному выполнению заданий (максимум 5 баллов)	
2.2	Выполнение требований к оформлению отчета по практике (максимум 5 баллов)	
3	Защита отчета по практике (максимум 20 баллов)	
	Количество баллов за производственную организационно-управленческую практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

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

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

1. Проведение системного анализа экономической стабильности компании.
2. Проведение анализа организационно-экономического механизма деятельности фирмы.
3. Анализ методов стимулирования / увеличения продаж предприятия.
4. Анализ и оценка основных показателей эффективности деятельности предприятия.
5. Оценка организационно-управленческой структуры предприятия.
6. Анализ конкурентной среды и оценка конкурентоспособности компании.
7. Анализ системы ценообразования и ценовых стратегий фирмы.
8. Оценка структуры финансов предприятия.
9. Анализ системы расчета заработной платы и системы поощрений (премии и т.п., разработка новых методов поощрения персонала).
10. Сегментирование и определение целевого рынка.
11. Система распределения и доведения турпродукта до конечного потребителя.
12. Анализ системы контроля за выполнением управленческих решений.
13. Особенности системы налогообложения компании.
14. Анализ системы страхования в туристских фирмах.
15. Оценка системы сертификации и стандартизации турпродукта / гостиничных услуг.

Примерное содержание отчета по производственной организационно-управленческой практике

Общая характеристика гостиницы:

- Название; юридическое название;
- Организационно-правовая форма;
- адрес гостиницы;
- Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
- Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- Торговая марка (логотип);
- Ведомственное подчинение.

- Этажность;
- Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- Особенности интерьера;
- Основные службы гостиницы;
- Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- Основной сегмент потребителей.

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

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

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

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

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

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

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

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

Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

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

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

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.

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

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

Основная литература:

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

Дополнительная литература:

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

Литература для самостоятельного изучения:

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

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

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

Нормативно-правовые документы

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

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

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

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. 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.

10. 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**



**ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

Студента (ки) _____

**Калининград
2022**

«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, имеющихся 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 ¹	Подпись руководителя практики

¹ 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 организа-
ции:

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 _____ подразделе-
ние _____

в _____ должности _____

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

Психофизиологическая адаптация	Приспособление к условиям труда, режиму работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

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

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Шифр 43.03.03

направление подготовки Гостиничное дело

профиль подготовки Управление гостиничным бизнесом

Квалификация (профиль) выпускника бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

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

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

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.	4
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».	9
4. Содержание практики	9
5 Сведения о местах проведения практики.....	11
6. Указание форм отчетности по практике	11
7. Фонд оценочных средств	14
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики	17
9. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.....	18
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

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

Наименование дисциплины:

«Производственная преддипломная практика».

Цель производственной преддипломной практики.

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

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

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	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому	<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 осо-

	или религиозному при- знаку, социально неза- щищенные слои насе- ления и т.п).	бенностей, осуществлять взаимодействие в кол- лективе; использовать знание второго иностран- ного языка в профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> основными коммуникативными техни- ками общения с потребителем и в коллективе; спо- собностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке;
УК-4 Способен осу- ществлять деловую коммуникацию в устной и письмен- ной формах на госу- дарственном языке Российской Федера- ции и иностран- ном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуни- кативно приемле- мые стиль делового обще- ния, вербальные и не- вербальные средства взаимодействия с парт- нерами.	<i>Знать:</i> лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, ха- рактерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; <i>Уметь:</i> использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности; <i>Владеть:</i> способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке
УК-8 Способен со- здавать и поддержи- вать безопасные условия жизнедея- тельности, в том числе при возникно- вании чрезвычай- ных ситуаций	УК-8.2. Осуществляет действия по предот- вращению возникно- вания чрезвычайных ситуаций (природ- ного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	<i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопас- ности как сотрудников, так и проживающих гост- тей; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоря- жения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при воз- никновении чрезвычайных ситуаций; <i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1 Способен применять техноло- гические новации и современное про- граммное обеспече- ние в сфере госте- приимства и обще- ственного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в техноло- гических новациях и информационном обес- печении в сфере госте- приимства и обще- ственного питания.	<i>Знать:</i> современные основы производственно- технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональ- ных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; <i>Уметь:</i> анализировать современные технологиче- ские процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную органи- зацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные техноло- гии обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и дру- гих средствах размещения, соответствующих за- просам потребителей
ОПК-2 Способен обеспечивать вы- полнение основных функций управле- ния подразделени- ями организаций	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации и коорди- нации деятельности подразделений органи-	<i>Знать:</i> теоретические основы современной си- стемы управления гостиницами и другими сред- ствами размещения; функции менеджмента; ме- тоды и стили управления; виды мотивации и ме- тоды стимулирования персонала гостиничного предприятия;

сферы гостеприимства и общественного питания	сфер гостеприимства и общественного питания	<p><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;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности</p>
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p><i>Знать:</i> историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;</p> <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	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<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	ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями	<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>

<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>	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТиТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.</p>	<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, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности</p>
<p>ПКС-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания</p>	<p>ПКС-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p><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;</p> <p><i>Владеть:</i> методами разработки и предоставления</p> <p><i>знать:</i> теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; <i>уметь:</i> применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента</p>
<p>ПКС-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания</p>	<p>ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p><i>Знать:</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности;</p> <p><i>Уметь:</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей; применять математические методы в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач;</p> <p><i>Владеть:</i> информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также</p>

		<p>навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации; математическими знаниями и методами; математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности</p>
<p>ПКС-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания</p>	<p>ПКС-5.1. Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие 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;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности</p>
<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.3. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>	<p><i>Знать</i> экономические основы контроля и анализа бизнес-процессов департаментов (служб) гостиничного предприятия, теоретические основы определения, сбора и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения</p> <p><i>Уметь</i> осуществлять планирование, контроль и анализ хозяйственной деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать планы доходов и расходов гостиничного предприятия и других средств размещения, проводить анализ и оценку основных экономических показателей деятельности гостиничного предприятия</p> <p><i>Владеть</i> основными навыками выработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства</p>
<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>УК-10.2. Демонстрирует знание российского законодательства, а также антикоррупционных стандартов поведения, уважение к праву и закону. Идентифицирует и оценивает коррупционные</p>	<p><i>Знать</i> действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг.</p>

	риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению.	<p><i>Уметь</i> ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг; компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей.</p> <p><i>Владеть</i> навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг</p>

3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

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

Для заочной формы обучения преддипломная практика предусмотрена на 5 курсе в объеме 324 часа и по результатам сдается зачет с оценкой.

4. Содержание практики

Тематический план

Формами занятий для проведения практики могут быть:

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

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

Для дневной формы обучения

№ 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 производ-	Сбор материалов для выполнения задания по практике; анализ собранных материалов, прове-	1	100	Отчет; собеседование;

	ственной (преддипломной) практики	дение расчетов, составление графиков, диаграмм; представление руководителю собранных материалов; выполнение производственных заданий; участие в решении конкретных профессиональных задач; обсуждение с руководителем проделанной части работы.			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 кафедре; 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).

5 Сведения о местах проведения практики.

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

6. Указание форм отчетности по практике

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.

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

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 пре 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 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. Фонд оценочных средств

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

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

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; ПКС-1 ПКС-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; ПКС-1; ПКС-2; ПКС-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; ПКС-2; ПКС-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

№ п.п.	Формируемые компетенции	Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности 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	ПКС-1	+	+	+
11	ПКС-2	+	+	+
12	ПКС-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)	
	Количество баллов за производственную преддипломную практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

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

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.

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

Основная литература:

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

Дополнительная литература:

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

Литература для самостоятельного изучения:

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

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

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

Нормативно-правовые документы

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

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

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

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

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

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**



ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) _____

**Калининград
2022**

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 (ПКС-1);
- способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания (ПКС-2);
- способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания (ПКС-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 ¹	Подпись руководителя практики

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

ХАРАКТЕРИСТИКА

на
(ку)

студента

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 организа-
ции:

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 _____ подразделе-
ние _____

в _____ должности _____

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

Психофизиологическая адаптация	Приспособление к условиям труда, режиму работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

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

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Шифр 43.03.03

направление подготовки Гостиничное дело

профиль подготовки Управление гостиничным бизнесом

Квалификация (профиль) выпускника бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

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

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

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения.....	4
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.	4
3. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».....	6
4. Содержание практики.....	6
5 Сведения о местах проведения практики.....	8
6. Указание форм отчетности по практике.....	9
7. Фонд оценочных средств.....	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики.....	14
9. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.	15
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «производственная организационно-управленческая практика»	16

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

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	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	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	УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся 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	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет 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	УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на	<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

Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	государственном и иностранном (-ых) языках	общения в коллективе и кооперации с коллегами
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.	<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	УК-8.3. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения 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
ПКС-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	ПКС-3.2. Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.	<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
ПКС-4 способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса	ПКС-4.1 Обеспечивает процесс приема регистрации и размещения гостей различных категорий (группы, индивидуальные туристы, люди с инвалидностью и пр.);	<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
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2. Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач профессиональной туристической деятельности	<i>Знать</i> программное обеспечение используемое в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; основные принципы применения специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. <i>Уметь</i> использовать существующие современные информационнокоммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. <i>Владеть</i> навыками использования современных информационных технологий в процессе предоставления услуг гостеприимства

3. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Практика проводится на втором курсе в рассредоточенном режиме.

4. Содержание 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, пра-	2	10	УК-8 Знать и соблюдать правила техники безопасности, пожарной и электробезопасности,	Собеседование на знание правил безопасности

	вил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.			правила внутреннего распорядка и пользования гостиницей, нормы делового общения.	
<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, ПКС-3, ПКС-4 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 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 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 освобожденных 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.	2	45	УК-3, ПКС-3, ОПК_8 <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 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	План-схема предоставления информации гостиничных услугах
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	ПКС-4, АКС-4, ОПК_8 <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 освобожденных номеров; ре-	

				гистрация 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, ПКС-3 <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; ПКС-3; ПКС-4; УК-8, ОПК-8	Схемы, таблицы, конспект
7	Написание отчета по практике.		10	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; ПКС-3; ПКС-4; 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			

5 Сведения о местах проведения практики.

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.) 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 желанию студента и по согласованию с руководством Института рекреации, туризма и физической культуры, производственная сервисная практика может быть пройдена на другом предприятии гостиничной сферы. В этом случае необходимо предоставить заключенный двухсторонний договор между гостиничным предприятием и БФУ им. И. Канта.

6. Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

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

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

Для заочной формы обучения практика проводится на третьем курсе в рассредоточенном режиме в следующих объемах:

Курс / семестр	Объем (час / ЗЕ)	Форма отчетности
2 / 4	216 / 4	Зачет с оценкой

7. Фонд оценочных средств

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

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

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

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

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

Производственная сервисная практика оценивается по следующим критериям:

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

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

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, ПКС-3, ПКС-4, ОПК-8	Сервисный, Аналитический	Устный отчет, собеседование, презентация части проекта /семинар; обсуждение выполнения индивидуального задания
3	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; ПКС-3; ПКС-4; УК-8	Отчетный	Защита отчета по практике

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

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

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

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.

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

Основная литература:

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

Дополнительная литература:

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

Литература для самостоятельного изучения:

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

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

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

Нормативно-правовые документы

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

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

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

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/>

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. 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 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 самостоя-

тельной 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.

10. 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 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**



ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) _____

**Калининград
2022**

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 (ПКС-3)

обладать способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса (ПКС-4)

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 ¹	Подпись руководителя практики

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

ХАРАКТЕРИСТИКА

на
(ку)

студента

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 организа-
ции:

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 _____ подразделе-
ние _____

в _____ должности _____

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

Психофизиологическая адаптация	Приспособление к условиям труда, режиму работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

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

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

Шифр 43.03.03

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград
2022

Лист согласования

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

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

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы ее проведения.....	4
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.	4
3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».....	6
4. Содержание практики.....	6
5. Сведения о местах проведения практики.....	9
6. Указание форм отчетности по практике.....	9
7. Фонд оценочных средств.....	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики.....	13
9. Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых при проведении производственной организационно-управленческой практики.	14
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	15

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

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	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).	<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)	УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	<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	УК-8.2. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.	<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	ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	<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

3. Место практики в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

«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.

4. Содержание 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 пофамильному 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		20		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»

	гостей (регистрация гостей и расселение по номерам, подтверждение бронирования, информационное и 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.

5 Сведения о местах проведения практики.

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

6. Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности по итогам прохождения практики

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

ствуют 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 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. Фонд оценочных средств

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики:

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

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

Паспорт фонда оценочных средств

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

	уборке и содержанию в чистоте жилых помещений гостиницы; смене постельного белья; сортировке постельного белья и сдаче его в стирку; приему заказов на бытовые услуги.	ления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей
--	--	---

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

Основная литература:

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

Дополнительная литература:

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

Литература для самостоятельного изучения:

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

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

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

Нормативно-правовые документы

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

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

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

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. 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 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.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

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

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

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

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

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

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

А также комплекты «гостевых» принадлежностей:

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

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

- освежитель воздуха с нейтральным ароматом;
- универсальное средство шадящего 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.



**Балтийский
федеральный университет
имени Иммануила Канта**



ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Студента (ки) _____

**Калининград
2022**

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 ¹	Подпись руководителя практики

¹ 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 организа-
ции:

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) 1 курса Института экономики, управления и туризма

на предприятии (в гостинице) _____

в период с «__» _____ 202__ г. – «__» _____ 202__ г.

структурное подразделение _____

в должности _____

Показатель	Описание	Оценка	Примечание
Профессиональные качества			
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		
Личные качества			
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			
Адаптация			
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: _____