



Автономная некоммерческая организация Высшего Образования
«Институт деловой карьеры»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Б2.О.02(П) Производственная практика: Сервисная практика

Направление: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

Квалификация: «Бакалавр»

Рабочая программа практики рассмотрена и
одобрена на заседании кафедры менеджмента,
рекламы и связей с общественностью
20 марта 2025, протокол №8

Заведующий кафедрой
кандидат экономических наук, доцент Бойко В.Л.

Москва
2025

Пояснительная записка

Вид практики: производственная практика.

Тип практики: сервисная практика.

Способы проведения практики: стационарная, выездная.

Формы проведения практики: дискретно: по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практики.

Производственная практика: сервисная практика в рамках программы бакалавриата проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Производственная практика: сервисная практика развивает у обучающихся способность к самостоятельным теоретическим суждениям, выводам и практическим действиям, вырабатывает навыки научного поиска и стремление к применению полученных знаний в будущей деятельности.

Производственная практика: сервисная практика может проводиться на предприятиях производственной сферы, в научно-исследовательских учреждениях, государственных организациях и структурах, а также в компаниях и фирмах различных форм собственности, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом на основе прямых договоров, заключаемых между организацией и Институтом.

Производственная практика: сервисная практика проводится в соответствии с календарным графиком образовательного процесса, на основе разработанной и утвержденной в соответствующем порядке программы либо по индивидуальной программе для обучающихся, исполняющих должностные функции на конкретных объектах.

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

1.1 Цели практики

- приобретение студентами профессиональных компетенций, необходимых для решения сервисных задач;
- углубление теоретических знаний, приобретение и закрепление практических навыков работы и опыта на предприятиях сферы гостеприимства.

1.2 Задачи практики

- формирование комплексного представления об организации обслуживания клиентов на предприятиях сферы гостеприимства;
- формирование навыков организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;
- формирование способности применять новые формы обслуживания потребителей;
- формирование способности осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов гостиничной деятельности.

1.3 Планируемые результаты освоения образовательной программы при прохождении практики

1.3.1 Перечень компетенций, формируемых на практике в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, формируемых на практике в процессе освоения образовательной программы приведен в таблице 1.

Таблица 1

| Группа компетенций | Категория компетенций | Коды и содержание компетенций |
|----------------------|---|---|
| Универсальные | Системное и критическое мышление | УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач |
| | Разработка и реализация проектов | УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений |
| | Командная работа и лидерство | УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| | Коммуникация | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) |
| Общепрофессиональные | Технологии | ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания |
| | Качество | ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| | Право | ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности |
| | Безопасность обслуживания | ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |
| | Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности | ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности |
| Профессиональные | | - |

1.3.2 Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых на практике в процессе освоения образовательной программы

Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых на практике в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 2.

| Код компетенции | Код индикатора компетенции | Содержание индикатора компетенции |
|-----------------|----------------------------|--|
| УК-1 | УК-1.1 | Выбирает ресурсы для поиска информации необходимой для решения поставленной задачи |
| | УК-1.2 | Находит, критически анализирует, сопоставляет, систематизирует и обобщает обнаруженную информацию, определяет парадигму, в рамках которой будет решаться поставленная задача |
| | УК-1.3 | Выявляет системные связи и отношения между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами на основе принятой парадигмы |
| УК-2 | УК-2.1 | Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм |
| | УК-2.2 | Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач |
| | УК-2.3 | Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание |
| | УК-2.4 | Реализует внутренние и внешние взаимодействия, предупреждает и разрешает конфликты |
| | УК-2.5 | Владеет навыками работы оформления документации, публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта или проекта в целом |
| УК-3 | УК-3.1 | Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межперсонального взаимодействия |
| | УК-3.2 | Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия |
| | УК-3.3 | Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах |
| | УК-3.4 | Понимает основные принципы распределения и разграничения ролей в команде |
| | УК-3.5 | Проявляет готовность к исполнению различных ролей в команде для достижения максимальной эффективности команды |
| УК-4 | УК-4.1 | Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь |
| | УК-4.2 | Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами |
| | УК-4.3 | Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках |
| | УК-4.4 | Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(-ых) языке(-ах) |
| | УК-4.5 | Демонстрирует умение выполнять перевод текстов иностранного (-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(-ые) язык(-и) |

| Код компетенции | Код индикатора компетенции | Содержание индикатора компетенции |
|-----------------|----------------------------|--|
| ОПК-1 | ОПК-1.1 | Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| | ОПК-1.2 | Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| | ОПК-1.3 | Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| ОПК-3 | ОПК-3.1 | Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| | ОПК-3.2 | Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |
| ОПК-6 | ОПК-6.1 | Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области |
| | ОПК-6.2 | Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности |
| | ОПК-6.3 | Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности |
| | ОПК-6.4 | Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями |
| ОПК-7 | ОПК-7.1 | Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовых актов РФ в области безопасного обслуживания |
| | ОПК-7.2 | Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер |
| | ОПК-7.3 | Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности |
| ОПК-8 | ОПК-8.1 | Определяет потребность в информационных технологиях в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| | ОПК-8.2 | Осуществляет поиск и внедрение информационных технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| | ОПК-8.3 | Использует информационные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания для решения задач профессиональной деятельности |

1.3.3 Результаты обучения по дисциплине (модулю)

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- специфику процесса обслуживания потребителей гостиничных услуг в соответствии с требованиями безопасности;
- современные технологические новации в индустрии гостеприимства;
- автоматизированные системы управления для гостиниц различной вместимости;
- виды программного обеспечения в сфере гостеприимства.

Уметь:

- обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства, применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов;
- использовать инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей клиента;
- организовать ведение переговоров с клиентами, согласование условий договора по реализации продукта сферы гостеприимства;
- оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
- на высоком уровне использовать полученные знания на практике.

Владеть:

- навыками работы различных линейных работников (горничных, официантов, барменов, технических и прочих линейных работников);
- навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных требований потребителя;
- навыками ведения переговоров с клиентами, согласования условий договора по реализации продукта сферы гостеприимства;
- навыками консультирования клиентов;
- методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия;
- приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика: сервисная практика относится к обязательной части блока Б2 «Практики».

Прохождение производственной практики: сервисной практики базируется на знаниях, умениях и навыках, приобретенных студентами при изучении следующих дисциплин: Информационные технологии в профессиональной деятельности. Тайм-менеджмент. Лидерство и управление командой. Основы организации гостиничного дела. Основные службы гостиничного предприятия. Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Национальные особенности делового общения в сфере гостеприимства. Организация сервисной деятельности в сфере гостеприимства.

3. Объем, структура и содержание практики

3.1 Объем практики

| | Очная форма |
|----------------------------------|--------------------|
| Сроки прохождения практики | 4 семестр |
| Объем практики в ЗЕ | 9 |
| Продолжительность в неделях | 6 |
| Продолжительность в академ. час. | 324 |
| Промежуточная аттестация | Зачет |

3.2 Структура практики

Производственная практика: сервисная практика обучающихся строится с учетом специфики объекта практики, в соответствии со структурой и планом, примерное содержание которых представлены в таблице 3.

Таблица 3

Структура производственной практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной работы, на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | Формы текущего контроля |
|-------|--------------------------|--|---|
| 1. | Подготовительный этап: | <p>Знакомство с рабочей программой практики.</p> <p>Получение индивидуального задания для прохождения практики, включающего в себя непосредственное выполнение обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.</p> <p>План проведения практики. Организация труда на практике. Формы отчета о практике. Взаимодействие в ходе служебной деятельности.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда в организации, правилами внутреннего распорядка (инструктаж по технике безопасности). Особенности организации работы со служебными документами.</p> <p>Информационная безопасность. Рабочее место, рабочее время.</p> <p>Трудоемкость – 8 час.</p> | <p>Зачет по технике безопасности.</p> <p>Проверка календарно-тематического плана.</p> <p>Проверка дневника практики</p> |
| 2. | Основной этап: | <p>Выполнение задания на практику.</p> <p>Сбор материалов в соответствии с заданием.</p> <p>Обработка и анализ полученной информации.</p> <p>Выполнение задания на учебную практику.</p> <p>Практическая работа на предприятии и/или в организации: выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики, мероприятия по сбору материала, заполнение дневника по практике.</p> <p>Трудоемкость – 308 час.</p> | <p>Представление собранных материалов руководителю практики.</p> <p>Представление выполненных заданий.</p> <p>Проверка дневника практики.</p> <p>Консультирование по вопросам заполнения отчета, индивидуального задания.</p> |
| 3. | Заключительный этап: | <p>Структурирование результатов работы.</p> <p>Обобщение выводов.</p> <p>Подготовка отчета по учебной практике.</p> <p>Трудоемкость – 8 час.</p> | <p>Проверка отчетной документации.</p> <p>Подготовка отчета по практике</p> <p>Сдача и защита отчета по практике</p> |

3.3 Содержание практики

Содержание производственной практики определяется требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки с учетом интересов и возможностей подразделений, в которых она проводится. Оно предусматривает участие студента–практиканта в профессиональной деятельности подразделения организации - месте прохождения производственной практики, изучение применяемых форм и методов работы, а также выполнение индивидуального задания.

В ходе прохождения практики студент обязан:

- соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего распорядка организации по месту практики;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда;
- подготовить отчет по практике к окончанию срока прохождения практики;
- представить на кафедру отчет, отзыв руководителя практики от организации и Дневник практики студента, заверенные подписью руководителя практики от организации и печатью организации, не позднее трех рабочих дней после окончания срока практики;
- пройти практику в сроки и в организации, указанные в приказе ректора;
- явиться на защиту отчета по практике в сроки работы комиссии, созданной на кафедре.

В процессе производственной практики предусматривается:

- знакомство с организацией, являющейся базой практики;
- изучение организационной структуры и форм организации работы в организации;
- знакомство со структурой специализированных подразделений в системе управления организацией;
- знакомство с нормативной и методической документацией, регламентирующей процессы управления городской агломерацией, системой и порядком осуществления используемого для этого документооборота;
- приобретение практических навыков работы с документами, определяющими организацию работы отдельных подразделений организации.

Программа производственной практики включает в себя 4 этапа:

1 этап (согласование программы практики, знакомство с организацией, изучение организационно-управленческой документации, рассмотрение особенностей деятельности организации).

В отчете студент должен отразить информацию о следующих аспектах деятельности организации:

- название организации;
- юридический адрес;
- назначение (миссия);
- правовые основания деятельности (положение, устав, дата утверждения);
- этапы истории развития организации;
- характеристику сильных и слабых сторон деятельности организации;
- показатели эффективности и результативности деятельности объекта производственной практики.

По результатам работы необходимо сделать выводы по разделу.

2 этап (изучение деятельности организации) направлен на углубленное изучение порядка разработки и принятия управленческих решений.

В отчете студент предоставляет следующую информацию:

- организационная структура управления организацией;
- структура подразделений, отделов организации;
- перечень функций подразделений, отделов организации
- сложившаяся система показателей эффективности и результативности деятельности подразделений, отделов организации;
- распределение функций управления (планирование, организация, регулирование, контроль и учет) между подразделениями организации;
- порядок исполнения поручений руководителя организации;

- аттестации рабочего места сотрудника;
- порядок адаптации новых сотрудников;
- порядок прохождения сотрудниками испытательного срока;
- программа и порядок обучения новых сотрудников;
- формы и методы профессионального развития сотрудников на рабочем месте;
- планирование карьерного роста сотрудников;
- кодекс профессиональной этики, нормы и правила служебного поведения;
- наличие и содержание нормативно-правовых актов организации.

По усмотрению руководителя практики на 1 и 2 этапах применяются индивидуальные и групповые формы работы.

По результатам работы необходимо сделать выводы по разделу.

3 этап (основной) – включает непосредственное участие студента в аналитической или научно-исследовательской работе организации/подразделения – места практики: выполнение задания, предусмотренного планом подготовки студента (индивидуального или в составе исследовательской группы).

Задачи, решаемые на третьем этапе производственной практики, направлены на поддержку самостоятельной практической работы студента по успешному выполнению будущей квалификационной работы. Это предполагает сбор, анализ и обобщение эмпирического материала, необходимого и доступного в условиях организации – места проведения практики.

Главным итогом работы на этом этапе является освоение студентами основных видов практической и исследовательской деятельности, получение опыта самостоятельной практической работы в коллективах.

Основные задачи третьего этапа следующие:

- закрепление на практике и в личном опыте знаний и умений, полученных студентами в процессе изучения теоретических и прикладных дисциплин, формирование научно-исследовательского мышления и мировоззрения;
- развитие и закрепление навыков профессиональной деятельности;
- развитие навыков квалифицированного поиска, отбора, анализа и обобщения информации, актуальной для собственной практической работы;
- формирование личного опыта на различных этапах деятельности сотрудников, занятых научным обоснованием принимаемых решений;
- развитие умений планировать и осуществлять профессиональное взаимодействие с различными подразделениями организации;
- овладение на практике методами и приемами научно-исследовательской и практической деятельности в избранной предметной области;
- закрепление умений по планированию, организации, самоконтролю и самоанализу деятельности при решении конкретных управленческих задач;
- формирование творческого отношения к труду, способствующего саморазвитию и самосовершенствованию в сфере профессиональной деятельности.

4 этап (заключительный) - подготовка отчета о прохождении практики, подведение итогов практики.

Конкретное содержание всех видов производственной деятельности отражается в задании, составленном руководителем практики от кафедры совместно с руководителями практики от организации. Бакалавр должен участвовать во всех видах проектно-экономической и организационно-управленческой деятельности, отраженных в задании.

Результаты проведенной работы заносятся в дневник прохождения производственной практики.

Индивидуальные задания

В дополнение к основному тематическому плану в период практики обучающий выполняет индивидуальное задание по углубленному анализу отдельных сторон деятельности организации.

Тема индивидуального задания определяется практикантом совместно с руководителем

практики от организации и согласовывается с руководителем практики от профильной организации (предприятия), учреждения по месту прохождения практики.

Тема определяется с учетом потребностей анализируемой организации (предприятия), учреждения, будущей профессиональной ориентации практиканта и специфики базы практики (п. 4.1.1).

Примерный рабочий график (план) проведения практик представлен в таблице 4.

Таблица 4

Рабочий график (план) проведения практики

| № п/п | Наименование работы | Продолжительность в неделях |
|-------|--|--------------------------------|
| 1. | Вводная лекция перед началом практики 4 часа | 1 день |
| 2. | Ознакомление с объектом практики, работой структурных подразделений, инструктаж по ТБ. | 1 день |
| 3. | Работа на рабочем месте, сбор материалов | 33 дня |
| 4. | Оформление отчета | 1 день |

3.4 Руководство и контроль за прохождением производственной практики

Учебно-методическое руководство производственной практикой обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Гостиничная деятельность», осуществляет кафедра Менеджмента, рекламы и связей с общественностью, обеспечивающая выполнение учебного плана и рабочей программы практики, а также высокое качество ее проведения.

Кафедра выделяет в качестве руководителей практики профессоров, доцентов и опытных преподавателей, хорошо знающих практическую учетную и аналитическую работу в организациях.

Руководитель практики от кафедры:

- составляет рабочий график (план) проведения производственной практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период производственной практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО.
- оказывает помощь обучающимся по всем вопросам, связанным с прохождением практики;
- проводит собеседование с обучающимися по итогам практики, знакомится с его отчетом;
- дает на заседании кафедры характеристику обучающегося при прохождении практики и предлагает оценку его работы.

Общее руководство практикой обучающихся в организации возлагается приказом ее руководителя на одного из руководящих работников.

Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- предоставляет рабочие места обучающимся;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающихся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж обучающихся с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилам внутреннего трудового распорядка;
- совместно с руководителем практики от кафедры организует и контролирует ход практики обучающегося в соответствии с программой и утвержденными календарными планами прохождения практики;
- обеспечивает на месте обучающихся всеми необходимыми материалами для полноценного прохождения практики;
- проверяет соответствие записей в дневнике действительно выполненной практикантом работе;

▪ контролирует соблюдение практикантами правил внутреннего распорядка и трудовой дисциплины, осуществляет учет работы обучающихся.

Обучающиеся при прохождении практики получают от руководителя указания, рекомендации и разъяснения по всем вопросам, связанным с организацией и прохождением практики, выполняют запланированные мероприятия в рамках производственной практики, отчитываются по выполняемой работе в соответствии с графиком проведения практики.

В период прохождения практики обучающийся должен полностью выполнить задания, предусмотренные календарным планом и программой. Рабочий день практиканта определяется распорядком дня соответствующих отделов. Обучающийся обязан изучить и неукоснительно выполнять действующие на базе практики правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии, а также ему необходимо провести анализ финансово-хозяйственной деятельности организации (предприятия) и учреждения и собрать материалы для формирования отчета по практике.

Обучающийся обязан ежедневно вести дневник, в котором должны записываться необходимые цифровые материалы, краткое содержание выполненных работ.

3.5 Формы отчетности по практике

Практика оценивается руководителем на основе отчёта, составляемого студентом.

Текст отчета по практике печатается на персональном компьютере, формат листа А4, шрифт Times New Roman, кегль 12-14 в редакторе Apache OpenOffice.org Writer через 1,5 межстрочный интервал. Оптимальный объем отчета не более 20-25 страниц (без иллюстраций).

По мере надобности отчет по практике может иллюстрироваться документами, рисунками, картами, схемами, диаграммами, фотографиями и т.п. Все приложения также оформляются в редакторе Apache OpenOffice: электронные таблицы – Apache OpenOffice.org Calc, презентации – Apache OpenOffice.org Impress, рисунки – Apache OpenOffice.org Draw.

Поля документа устанавливаются следующим образом: левое – 20 мм., правое – 10 мм., верхнее – 10 мм. и нижнее – 20 мм. от края листа.

Отчет о прохождении учебной практики оформляется в соответствии с установленными требованиями. В отчете по практике должны быть отражены все виды работ, выполненные в соответствии с заданием учебной практики.

Отчёт о прохождении практики должен включать описание проделанной работы. В качестве приложения к отчёту должны быть представлены разработанные проектные решения, системы социально-экономических показателей, результаты оценки эффективности разработанных проектов и т.д.

Отчетные документы по практике представляются для контроля не позднее пяти дней после окончания практики (включая выходные и праздничные дни) руководителю учебной практики и после защиты сдаются в учебный отдел. Все документы должны быть напечатаны и представлены в отдельной папке с титульным листом.

Отчет по практике состоит из следующих документов:

1. Титульный лист
2. Рабочий (или Совместный) график (план) проведения практики
3. Индивидуальное задание для обучающегося, выполняемое в период практики.
4. Направление на практику, при необходимости.
5. Дневник практики.
6. Текстовая часть отчета по практике, с указанием степени выполнения заданий указанных в рабочем (совместном) графике (плане) проведения практики и индивидуальном задании для обучающегося, выполняемом в период практики включает в себя:

Введение, в котором указываются цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики.

Основная часть составляется по следующей примерной схеме:

- краткая характеристика организации, на которой проходила практика (наименование, организационная структура, объем и характер деятельности);
- описание организации, анализ хозяйственной деятельности организации (предприятия), учреждения (с приложением всех необходимых документов).

Заключение, включающее описание навыков и умений, приобретенных в процессе практики, индивидуальные выводы о практической значимости проведенного исследования для написания магистерской диссертации.

Список использованных источников и литературы.

Приложения, которые могут включать иллюстрации в виде фотографий, графиков, рисунков, схем, таблиц, диаграмм, промежуточные расчеты и др.

7. Отзыв о работе обучающегося в период прохождения практики
8. Гарантийное письмо (при необходимости).
9. Иные документы, сведения и материалы.

Если имеются акты на внедрение рекомендаций, подписанные студентом и руководством финансовых служб организации (предприятия), учреждения, то они размещаются после характеристики. Акт должен быть заверен печатью организации.

Готовый отчет по практике подписывается студентом-практикантом, руководителем практики от института и руководителем практики от профильной организации. Все документы (титульный лист, характеристика, дневник) должны быть заверены печатями базы практики.

3.6 Подведение итогов производственной практики

Промежуточная аттестация результатов прохождения практики устанавливается учебным планом Института с учетом требований образовательных стандартов имеет целью определить уровень освоения компетенций, а также приобретенных и закрепленных умений и навыков, в процессе прохождения практики. Оценивает результаты прохождения практики обучающимися руководитель практики от Института.

Оценка (зачет с оценкой) по практике приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающихся.

Инструментами оценки успешности прохождения практики обучающимся являются:

- ✓ Отзыв о работе обучающегося в период прохождения практики руководителя практики от профильной организации;
- ✓ Отчет о прохождении практики, в котором обучающийся показывает степень выполнения заданий указанных в рабочем (совместном) графике (плане) проведения практики и индивидуальном задании для обучающегося, выполняемом в период практики, а также освещает теоретические и практические вопросы деятельности организации, основные виды выполняемых работ (поручений) приобретенные компетенции (умения и навыки), свое видение совершенствования менеджмента организации и т.д.

Обучающиеся, не выполнившие программы практик по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Обучающиеся, получившие по итогам проведения практики оценки «неудовлетворительно» или не выполнившие программы практик без уважительной причины, могут быть отчислены из Института как имеющие академическую задолженность в установленном порядке.

Общие итоги практики подводятся на заседании кафедры.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Схема соответствия типовых контрольных заданий и оцениваемых показателей приведена в таблице 5.

Таблица 5

Соответствие типовых контрольных заданий и оцениваемых показателей

| Формируемая компетенция | Показатели результаты обучения | Задания, формирующее компетенцию |
|--|--------------------------------|----------------------------------|
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, | УК-1.1 УК-1.2 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |

| Формируемая компетенция | Показатели результаты обучения | Задания, формирующее компетенцию |
|---|--|----------------------------------|
| применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.3 | |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-2.5 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 ОПК-3.2 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-6.4 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |
| ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 | Выполнение заданий (п. 4.1.1) |

Последовательное выполнение заданий обеспечивает полное формирование всех описанных компетенций.

4.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, в процессе прохождения практики

4.1.1 Типовые задания на практику

Задание 1.

Изучить историю компании (год открытия гостиницы; здание построено по типовому или индивидуальному проекту; членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях; участие гостиницы в международных, российских и региональных конкурсах; награды и звания;

обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.).

Задание 2.

Изучить организационно-управленческую структуру предприятия (описать структуру предприятия, систему управления персоналом, выделить преобладающее направление в работе компании, описать стиль лидера и стиль руководства компанией в целом, описать корпоративную культуру компании, проанализировать компетенции персонала).

Задание 3.

Составить программу обслуживания потребителей гостиничных услуг, в зависимости от их запросов, потребностей и специализации гостиничного предприятия – базы практики.

Задание 4.

Ознакомиться с основными нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность гостиничного предприятия.

Задание 5.

Составить чек-лист отеля – базы практики для прохождения процедуры классификации согласно Положению о классификации гостиниц в Российской Федерации.

Задание 6.

Описать текущие и перспективные проекты компании.

Задание 7.

Охарактеризовать состояние внешних связей - работу с партнерами, конкурентами, клиентами.

Задание 8.

Изучить возможности организации в продвижении товаров и услуг.

Задание 9.

Сделать анализ информационной среды, уровня и состояния используемых информационных технологий.

Задание 10.

Изучить способы взаимодействия предприятия со СМИ, рекламными агентствами, издательствами, страховыми компаниями, банками и др. заинтересованными фирмами.

Задание 11.

Разработать технологический проект сервисной деятельности: новый тематический продукт, не присутствующий в ассортименте гостиничного предприятия (событийный, оздоровительный, культурно-познавательный, деловой, экологический и др.)

Задание 12.

Разработать маркетинговый план гостиничного предприятия.

Задание 13.

Разработать технологию обслуживания определенного сегмента потребителей (корпоративные клиенты, группы, лица пожилого возраста, маломобильные туристы, студенты, школьники).

Задание 14.

Разработать технологический проект сервисной деятельности: оптимизация веб-сайта предприятия.

Задание 15.

Разработать технологический проект сервисной деятельности: проектирование новых сервисов для клиентов.

Задание 16.

Разработать технологический проект сервисной деятельности: внедрение инновационных технологий в работу предприятия.

Задание 17.

Разработать технологический проект сервисной деятельности: разработка мобильного приложения для гостиничного предприятия.

Задание 18.

Описать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.

4.1.2 Вопросы для подготовки к защите отчета по практике

1. 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.
2. Показатели качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
3. Особенности организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
4. Как обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.
5. Разработка и совершенствование клиентских отношений с учетом требований потребителя.
6. История гостиницы (год открытия гостиницы; здание построено по типовому или индивидуальному проекту; членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях; участие гостиницы в международных, российских и региональных конкурсах; награды и звания; обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.).
7. 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); служба организации питания, включая службу room service; бронирования номеров; техническая отдел маркетинга и продаж; служба управления качеством; служба персонала; финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.
8. Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей гостиничного продукта. 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.
9. Работа администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.
10. Оказание дополнительных услуг, таких как: круглосуточное обслуживание на этажах; круглосуточная служба портье; аренда автомобилей; вызов такси; организация экскурсий и продажа театральные билеты; 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.
11. 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).
12. 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.).

13. Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями.
14. 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.
15. 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.
16. Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.
17. Каковы особенности организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами?
18. Какими нормативно-правовыми актами руководствуется в своей деятельности предприятие гостиничного бизнеса?
19. Каковы потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах?
20. Каковы принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов?
21. Назовите способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.
22. Каким образом проводятся работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации?
23. Каков типичный набор и источники проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями на предприятии гостиничного бизнеса?
24. Назовите правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием потребителей гостиничных услуг.
25. Какие национальные особенности и межкультурные коммуникации учитываются в исследуемом предприятии гостиничного бизнеса?

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе прохождения практики

5.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций в процессе их освоения, описание шкал оценивания

В процессе прохождения проведения практики контролируются и оцениваются уровень сформированности предусмотренных настоящей программой практики компетенций, а также полнота и качество представленных отчетных документов.

Промежуточная аттестация по практике проходит в форме защиты отчета о прохождении практики, которая проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. К промежуточной аттестации не допускаются обучающиеся, не сдавшие отчет о прохождении практики.

При защите практики все обучающиеся размещаются в аудитории. В ходе защиты преподаватель и присутствующие в аудитории обучающиеся могут задавать уточняющие и дополнительные вопросы.

Защита практики включает в себя:

- доклад обучающегося о прохождении практики;
- анализ выполнения индивидуальных заданий на практику и анализа и оценки действий обучающегося в ходе практики;

– ответы обучающегося на вопросы руководителя практики от Института и других обучающихся.

В зависимости от результатов защиты руководителя практики от образовательной организации выставляет обучающемуся оценку.

5.2 Критерии оценки ответа обучающегося на вопросы собеседования

Оценка ответа на вопросы собеседования во время текущего контроля успеваемости предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных профессиональных понятий и категорий, формирования профессиональных навыков и умений во время прохождения практики, умение использовать в ответе практический материал.

Критерии оценки: выделение и понимание проблемы; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения; наличие собственной позиции; соответствие ответа поставленному вопросу; самостоятельное обобщение материала и последовательность, полнота, логичность изложения; умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач; умение привести пример; опора на теоретические положения; владение соответствующей профессиональной терминологией, культурой речи, навыками ораторского искусства, изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда требования к ответу выполнены в полном объеме. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если требования выполнены частично – пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует заявленные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

5.2.1 Критерии оценивания дневника практики при проверке его заполнения в период текущего контроля успеваемости

| Оценка «отлично» | Оценка «хорошо» | Оценка «удовлетворительно» | Оценка «неудовлетворительно» |
|--|---|---|------------------------------|
| 1) дневник заполняется аккуратно, своевременно, грамотно 2) виды работ представлены в соответствии с требованиями программы практики, носят описательный характер, логически обосновываются | 1) дневник заполняется аккуратно, своевременно, грамотно 2) виды работ представлены не полно, не профессиональным языком | 1) дневник заполнен неаккуратно, не своевременно 2) записи краткие, не соответствуют требованиям программы | дневник не ведется |

5.3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

- проверка отчетов по практике;
- защита отчетов по практике.

5.3.1 Показатели оценивания отчета по практике

1. Умение сформулировать цель и задачи отчета.
2. Соответствие представленного материала индивидуальному заданию.
3. Полнота анализа и оценки деятельности конкретного подразделения, в котором работал студент.
4. Логичность, последовательность раскрытия.
5. Наличие выводов.
6. Наличие практического применения теоретических положений по проблеме.
7. Умение работать с литературой.
8. Владение терминологией.
9. Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии, умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами).
10. Наличие заполненного дневника прохождения практики (описание работ, выполненных во время практики, и видов деятельности, освоенных студентом).

5.3.2 Критерии оценивания материалов практики и отчета о практике

| № п/п | Шкала оценивания* | Критерии оценивания |
|-------|----------------------------------|---|
| 1. | Зачтено (Отлично) | <ul style="list-style-type: none">• соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;• структурированность (четкость, логичность);• индивидуальное задание раскрыто полностью;• не нарушены сроки сдачи отчета. |
| 2. | Зачтено (Хорошо) | <ul style="list-style-type: none">• соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;• не везде прослеживается структурированность (четкость, логичность);• отчет оформлен в соответствии с требованиями;• индивидуальное задание раскрыто полностью;• не нарушены сроки сдачи отчета. |
| 3. | Зачтено (Удовлетворительно) | <ul style="list-style-type: none">• соответствие содержания отчета программе прохождения практики - отчет собран в полном объеме;• не везде прослеживается структурированность;• в оформлении отчета прослеживается небрежность;• индивидуальное задание раскрыто не полностью;• нарушены сроки сдачи отчета. |
| 4. | Не зачтено (неудовлетворительно) | <ul style="list-style-type: none">• соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран не в полном объеме;• нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);• в оформлении отчета прослеживается небрежность;• индивидуальное задание не раскрыто;• нарушены сроки сдачи отчета.• получена отрицательная характеристика о работе обучающегося от ответственного лица профильной организации. |

* При оценивании материалов практики и отчета учитывается творческий подход: наличие фотографий, творческое раскрытие индивидуального задания, наличие презентации, видео и т. д.

5.3.3 Критерии оценки защиты отчета

| № п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|--------|----------------------------------|---|
| 1. | Зачтено (Отлично) | <ul style="list-style-type: none">• обучающийся демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики;• стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы;• дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы по темам, предусмотренным программой практики. |
| 2. | Зачтено (Хорошо) | <ul style="list-style-type: none">• обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов;• владеет необходимой для ответа терминологией;• недостаточно полно раскрывает сущность вопроса;• допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах. |
| 3. | Зачтено (Удовлетворительно) | <ul style="list-style-type: none">• обучающийся демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики;• использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые обучающийся затрудняется исправить самостоятельно;• способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах. |
| 4. | Не зачтено (Неудовлетворительно) | <ul style="list-style-type: none">• обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики;• не владеет минимально необходимой терминологией;• допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы, которые не может исправить самостоятельно. |

6. Учебно-методическое обеспечение проведения практики

6.1 Основная литература

1. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>
2. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html>
3. Винник, Е. В. Иностранный язык. Менеджмент в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие / Е. В. Винник, Л. В. Цвенгер. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 76 с. — ISBN 978-5-7782-4734-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126555.html>
4. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

5. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76813.html>
6. Воронцова, А. В. Информационное обеспечение гостиничных услуг : учебное пособие / А. В. Воронцова, Д. А. Поночевный. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 150 с. — ISBN 978-5-7937-1848-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118380.html>
7. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html>
8. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76056.html>
9. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75021.html>
10. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е. О. Валеева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — ISBN 978-5-905916-89-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/31938.html>
11. Лысикова, О. В. Тайм-менеджмент: инновации, туризм, сервис : учебное пособие / О. В. Лысикова. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2023. — 96 с. — ISBN 978-5-7433-3564-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138062.html>
12. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html>
13. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебное пособие / Л. А. Филиппова. — Москва : Российская таможенная академия, 2018. — 140 с. — ISBN 978-5-9590-1015-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93185.html>
14. Чегринцова, С. В. Лидерство и командообразование в организации : учебное пособие / С. В. Чегринцова. — Тверь : Тверской государственный университет, 2020. — 115 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111565.html>
15. Седых, Д. В. Международное профессиональное общение: практический курс обучения иностранному языку : учебное пособие / Д. В. Седых. — Кемерово : Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2021. — 102 с. — ISBN 978-5-00137-254-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116565.html>
16. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115412.html>
 2. Автюхова, О. В. Организация питания в курортных и гостиничных комплексах : учебное пособие / О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2022. — 95 с. — ISBN 978-5-8149-3440-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131213.html>
 3. Полынский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. С. Полынский. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-8149-2806-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115424.html>
 4. Чернышева, Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие / Т. Л. Чернышева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 94 с. — ISBN 978-5-7782-3195-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91324.html>
 5. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — ISBN 978-5-7937-1917-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html>
 6. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 72 с. — ISBN 978-5-7996-1847-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/65994.html>
 7. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91341.html>
 8. Каримов, А. М. Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности : практикум / А. М. Каримов, С. В. Смирнов, Г. Д. Марданов. — Казань : Казанский юридический институт МВД России, 2020. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108619.html>
 9. Тевлюкова, О. Ю. Лидерство и командное развитие : учебное пособие / О. Ю. Тевлюкова, Е. В. Наумова, Е. В. Комф. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 200 с. — ISBN 978-5-7014-0989-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126971.html>
 10. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106585.html>
 11. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — ISBN 978-5-7937-1917-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html>
- Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/63244.html>

6.3 Периодические издания для направления Гостиничное дело:

1. Российская газета - <https://rg.ru/> доступ свободный.
2. Российский журнал менеджмента - <https://rjm.spbu.ru> научный журнал в области менеджмента. Основной тематический профиль РЖМ – менеджмент организаций:
 - публикует широкий спектр исследований по теории и современной практике менеджмента с акцентом на проблемах российской и других развивающихся экономик;
 - содействует получению и распространению новых знаний о принципах, методах и механизмах управления организациями на национальных и глобальных рынках;
 - служит платформой продуктивного взаимодействия различных категорий авторов и читателей.
3. Ежемесячный журнал «Гостиничное дело» – <https://bik.sfu-kras.ru/elib/view?id=PRSV-gosd>
4. Архив журнала Hotel.report – <https://ru.hotel.report/magazine/>
5. Профессиональное периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного менеджмента, индустрии туризма и гостеприимства – <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html/promo>
6. Онлайн-журнал для профессионалов отельного бизнеса и специалистов гостиничной индустрии, занимающихся управлением – <https://hotelier.pro/>
Ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания – <https://www.horeca-magazine.ru/>

6.4 Электронные библиотечные системы, электронные образовательные ресурсы и базы

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) «ZNANIUM.COM»

Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

Авторизация по логину и паролю, полученному в библиотеке.

Доступ возможен с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) «IPR BOOKS»

Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/>

Авторизация в читальном зале библиотеки и далее доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

3. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.

4. Справочная Правовая Система Гарант

Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.

5. Президент Российской Федерации

Режим доступа: <http://www.gov.ru/main/page3.html>

Доступ свободный

6. Правительство Российской Федерации

Режим доступа: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>

Доступ свободный

7. Федеральное собрание Российской Федерации

Режим доступа: <http://www.gov.ru/main/page7.html>

Доступ свободный

8. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации

Режим доступа: <http://ombudsmanrf.org/>
Доступ свободный

9. **Официальный сайт мэра Москвы**

Режим доступа: <https://www.mos.ru/>
Доступ свободный

10. **Московская городская Дума**

Режим доступа: <https://duma.mos.ru/ru/>
Доступ свободный

11. **Правительство Московской области**

Режим доступа: <https://mosreg.ru/>
Доступ свободный

12. **Московская областная Дума**

Режим доступа: <https://www.mosoblduma.ru/>
Доступ свободный

13. **Министерство экономического развития Российской Федерации, официальный сайт**

Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
Доступ свободный

14. **Сетевое издание для владельцев гостиниц, отельеров, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и специалистов в сфере HoReCa**

Режим доступа: <https://welcometimes.ru/>
Доступ свободный

15. **Интернет-портал, который специализируется на индустрии гостеприимства в России и странах СНГ**

Режим доступа: <https://www.frontdesk.ru/>
Доступ свободный

16. **Информационно-аналитический портал для отельеров о гостиничном бизнесе**

Режим доступа: <https://prohotel.ru/>
Доступ свободный

17. **Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"**

Режим доступа: <http://base.garant.ru/136248/>
Доступ свободный

18. **Российский союз туриндустрии. Крупнейшее отраслевое объединение, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма.**

Режим доступа: <https://rostourunion.ru/>
Доступ свободный

19. **Всемирная туристская организация (ЮНВТО) является учреждением Организации Объединенных Наций, ответственным за продвижение ответственного, устойчивого и общедоступного туризма.**

Режим доступа: <https://www.unwto.org/>
Доступ свободный

20. **Ассоциация образования и исследований в области туризма и отдыха (ATLAS) была создана в 1991 году для развития транснациональных образовательных и исследовательских инициатив в области туризма и отдыха.**
Режим доступа: <http://www.atlas-euro.org/>
Доступ свободный
21. **ENAT — некоммерческая ассоциация организаций, стремящихся быть «лидерами» в изучении, продвижении и практике доступного туризма.**
Режим доступа: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>
Доступ свободный
22. **АБТ-АСТЕ Russia (Российская Ассоциация бизнес-туризма, Russian Association of Business Travel) – крупнейшая международная организация в сфере делового туризма на территории России и СНГ.**
Режим доступа: <http://businesstravelrussia.ru/about/about-the-association/>
Доступ свободный
23. **Каталог сайтов по туризму и путешествиям.**
Режим доступа: <http://www.travel-cat.ru/>
Доступ свободный
24. **Проект "Малый бизнес в сфере спорта, туризма и отдыха". BusinessRest.Ru - статьи, пресс-релизы, новости, мероприятия, предложения, аналитика, консультации, интервью.**
Режим доступа: <http://www.businessrest.ru/>
Доступ свободный
25. **Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
Доступ свободный
26. **Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://data.gov.ru/>
Доступ свободный
27. **База предприятий, компаний и организаций РФ по различным областям деятельности**
Режим доступа: <http://www.baza-r.ru/enterprises/>
Доступ свободный
28. **База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ**
Режим доступа: <http://opendata.mkrf.ru/opendata/>
Доступ свободный
29. **Информационно-справочная система Административно-управленческого портала**
Режим доступа: <http://www.aup.ru/>
Доступ свободный
30. **База данных о субъектах малого и среднего предпринимательства**
Режим доступа: <https://ofd.nalog.ru/>
Доступ свободный
31. **«История России - Федеральный портал История.РФ» (база данных материалов по истории) (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://www.histrf.ru>

Доступ свободный

32. Информационно образовательный портал по безопасности (профессиональная база данных)

Режим доступа: <http://0bj.ru/>

Доступ свободный

33. Основы безопасности жизнедеятельности. Научно-методический и информационный журнал (профессиональная база данных)

Режим доступа: <http://spasedu.ru/студентам/>

Доступ свободный

34. Информационный ресурс Охрана труда (профессиональная база данных)

Режим доступа: <http://ohrana-bgd.ru/>

Доступ свободный

35. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент»

Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/>

Доступ свободный





36. Информационно-справочная система Университетской информационной системы «Россия» (УИС Россия)

Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/>

Доступ свободный

7. Перечень лицензионного программного обеспечения, необходимого для прохождения практики

1. Операционная система Microsoft Win Pro 7.
2. Офисный пакет приложений Microsoft Office,
3. Microsoft Power Point.
4. ПО 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.
5. OpenOffice (Apache OpenOffice):

| Модуль | Название | Статус | Назначение |
|---|-------------------------------|---|--|
|  | Apache OpenOffice.org Writer | Свободно распространяемое программное обеспечение | Текстовый процессор и визуальный редактор HTML |
|  | Apache OpenOffice.org Calc | Свободно распространяемое программное обеспечение | Табличный процессор |
|  | Apache OpenOffice.org Impress | Свободно распространяемое программное обеспечение | Программа подготовки презентаций |
|  | Apache OpenOffice.org Base | Свободно распространяемое программное обеспечение | Механизм подключения к внешним СУБД и встроенная СУБД HSQLDB |
|  | Apache OpenOffice.org Draw | Свободно распространяемое программное обеспечение | Векторный графический редактор |
|  | Apache OpenOffice.org Math | Свободно распространяемое программное обеспечение | Редактор формул |

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое оснащение учебного процесса в части обеспечения практики определено нормативными требованиями, регламентируемыми приказом Министерства образования и науки РФ №986 от 4 октября 2010 г. «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Для проведения практики необходимы: аудитория для проведения текущих консультаций и проведения промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели с количеством посадочных мест не менее количества обучающихся в группе, с рабочим местом преподавателя с мультимедиа и выходом в Интернет; меловой (или маркерной) доской. Видеоматериалы и презентации по содержанию практики.

Для самостоятельной работы:

- компьютерный класс, оснащенный компьютерами и необходимым базовым лицензионным программным обеспечением, с доступом к базам данных, электронную информационную образовательную среду и Интернет;
- библиотеку, имеющую рабочие места для обучающихся (для самостоятельной работы);
- учебные аудитории, оборудованные WI-FI.

Учебные аудитории оснащены и соответствуют санитарно-гигиеническим требованиям и противопожарной безопасности.

В соответствии с требованием Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования при реализации настоящей практики необходимо также учитывать образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать условия для их эффективной реализации, а также возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры организаций - баз практики. АНО ВО «ИДК» обеспечивает подбор баз практики с учетом требований ФГОС ВО.

9. Особенности организации и проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья предусматриваются соответствующие здоровью порядок, формы прохождения практик в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в АНО ВО «ИДК»

Выбор места прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом требований их доступности для данных категорий обучающихся. При определении места практики для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемыми студентом-инвалидом трудовых функций.

Автор (составитель):

Программа практики разработана рабочим коллективом кафедры менеджмента, рекламы и связей с общественностью