


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»
в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УиВР
 В.В. Екимова
« 31 » 08 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
Е.В. Леонова
« 31 » 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
в форме практической подготовки

Б2.В.02(II) Сервисная практика


Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»


Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Зав. кафедрой 
к.п.н., доцент Стародуб К.А.
(степень, звание Ф.И.О.)

Составитель 
к.п.н., доцент Белоцерковская Н.В.
(степень, звание Ф.И.О.)

Анапа 2023 г.


Программа по практике в форме практической подготовки «Сервисная практика» составлена:

- в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ и с учетом рекомендаций по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат);
- на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат) профиля «Гостиничное дело»;


Программу практики в форме практической подготовки составили:

 Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент

Внешний эксперт


 Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам.директора ГК «Альбатрос»

Программа практики в форме практической подготовки рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма Протокол №__1__ от «_31_»_08_20_23_г.


Руководитель ОПОП  /Белоцерковская Н.В./
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления УГСН 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол №__1__ от «_31_»_08_20_23_г.

Председатель УМСН  /Екимова В.В./
/подпись/ /Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Заведующий кафедрой  /Стародуб К.А./
/подпись/ /Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»____201__ г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Заведующий кафедрой _____ /_____/
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»____201__ г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Заведующий кафедрой _____ /_____/
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»____201__ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Заведующий кафедрой _____ /_____/
/подпись/ /Ф.И.О./

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
1.1 Цели и задачи практики в форме практической подготовки.....	5
1.2 Виды (типы) практики в форме практической подготовки, способы и формы её проведения.....	5
1.3 Сроки проведения практики в форме практической подготовки	6
1.4 Место практики в форме практической подготовки в структуре образовательной программы.....	6
1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики в форме практической подготовки, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	9
2.1 Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки ...	9
2.2 Задания на практику в форме практической подготовки	10
3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	13
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	13
4.1 Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций.....	14
4.2 Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики в форме практической подготовки	15
5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	19
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	25
7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ.....	27

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цели и задачи практики в форме практической подготовки

Целями практики в форме практической подготовки - «Сервисная» направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля Гостиничная деятельность являются закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, профессиональная подготовка обучающихся к реальным условиям работы по оказанию гостиничных услуг (основных и дополнительных) и услуг специализированных средств размещения для временного проживания туристов;

Задачами производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная» являются:

- закрепление теоретических и практических знаний, полученных обучающимися в процессе предшествующего обучения;
- приобретение и совершенствование практических навыков по избранной направленности (профилю);
- развитие навыков практической сервисной работы в гостиничной деятельности;
- формирование практических интересов обучающихся с учетом уровня развития гостиничной отрасли и требований, предъявляемых к современному обслуживанию потребителей гостиничных услуг;
- адаптация обучающихся к реальным условиям экономики и создание возможностей для будущего трудоустройства.

1.2 Виды (типы) практики в форме практической подготовки, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения

1.2.1 Вид (тип) практики в форме практической подготовки: производственная практика (Сервисная).

1.2.2 Способы проведения практик в форме практической подготовки:

– *стационарная практика* в форме практической подготовки проводится в филиале или в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен филиал;

– *выездная практика* в форме практической подготовки связана с необходимостью направления обучающихся и преподавателей к местам проведения практик в форме практической подготовки, расположенным вне территории населенного пункта, в котором расположен филиал. Выездная производственная практика в форме практической подготовки может проводиться в полевой форме в случае необходимости создания специальных условий для ее проведения.

1.2.3. Практика в форме практической подготовки проводится в дискретной форме:

– по видам практик в форме практической подготовки – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для каждого вида (совокупности видов) практики в форме практической подготовки;

– по периодам проведения практик в форме практической подготовки – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик в форме практической подготовки с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Возможна реализация практики при реализации программ высшего образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.3 Сроки проведения практики в форме практической подготовки

Сроки прохождения производственной практики в форме практической подготовки – «Сервисная» для студентов очной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Календарным учебным графиком на соответствующий учебный год.

Общая трудоемкость производственной практики в форме практической подготовки – «Сервисная» для очной формы обучения составляет: в 5 семестре 2 недели, 3 зачетных единицы, 108 часов; в 6 семестре 4 недели, 6 зачетных единицы, 216 часов; итого: 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа.

Общая трудоемкость производственной практики в форме практической подготовки – «Сервисная» для заочной формы обучения составляет: в 7 семестре 2 недели, 3 зачетных единицы, 108 часов; в 8 семестре 4 недели, 6 зачетных единицы, 216 часов; итого: 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа.

1.4 Место практики в форме практической подготовки в структуре образовательной программы

Базовыми дисциплинами для выполнения заданий данного вида практики являются дисциплины Блока Б1 «Основы международного протокола», «Психология», «Речевая коммуникация и деловое общение», «Сервисная деятельность», «Организация питания в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности», «Введение в индустрию гостеприимства», «Организация гостиничного дела», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Менеджмент гостиничного предприятия», «Материально-техническая база гостиничных предприятий» и др.

Содержание производственной практики в форме практической подготовки - «Сервисная» логически и содержательно - методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами.

Перед прохождением производственной практики в форме практической подготовки студент должен:

знать: основную терминологическую лексику по своему профилю; теоретические основы организации гостиничной деятельности; нормативно-техническую базу организации гостиничного хозяйства; классификацию средств размещения; материально-техническую базу гостиничного предприятия, организационную структуру гостиничного предприятия, характеристики организационной структуры, потребности потребителя; технологические процессы и должностные инструкции в сфере гостиничной деятельности; принципы управления гостиничным предприятием, механизм управления гостиничным предприятием, характеристику взаимодействия подразделений (служб).

уметь: понимать устную монологическую и диалогическую речь на профессиональные темы; собирать и систематизировать информацию о гостиничном предприятии; проводить анализ предоставляемых услуг размещения гостиничного предприятия, анализ материально-технической базы гостиничного предприятия, организационной структуры гостиничного предприятия, потребностей потребителя; дать оценку технологических процессов и должностных инструкции в сфере гостиничной деятельности, принципов управления гостиничным предприятием, механизма управления гостиничным предприятием; дать характеристику взаимодействия подразделений.

владеть: навыками использования в профессиональной коммуникации и межличностном общении, устной монологической и диалогической речи на профессиональные темы; методами сбора и систематизации информации о гостиничном предприятии; способами проведения анализа предоставляемых услуг размещения гостиничного предприятия, материально-технической базы гостиничного

предприятия, организационной структуры гостиничного предприятия, потребностей потребителя и механизма управления гостиничным предприятием, характеристики взаимодействия подразделений; навыками участия в технологических процессах в сфере гостиничной деятельности, характеристику взаимодействия подразделений.

1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики в форме практической подготовки, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики в форме практической подготовки «Сервисная» у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС 3 ++ данному направлению подготовки.

В результате прохождения данной практики в форме практической подготовки у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС ВО 3++ по данному направлению подготовки.

УК – универсальные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

ПК – профессиональные компетенции.

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции		
ПК-1. Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	ПК-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: основные стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности размещения</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания</p> <p>Владеть: методами разработки внутренних стандартов и регламента процессов обслуживания</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: особенности внедрения разработанных стандартов и регламентов обслуживания гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>Владеть: основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания</p>
	ПК-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: систему процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>Уметь: организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия, действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации</p> <p>Владеть: навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации</p>
ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<p>Знать: специфику организации процессов обслуживания, требования потребителей, нормативно-правовые акты</p> <p>Уметь: организовать процессы обслуживания на основе нормативно-правовых актов</p> <p>Владеть: навыками анализа потребностей туристов, организации процессов обслуживания потребителей</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<p>Знать: стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: навыками разработки технологической документации на туристские услуги на уровне подразделений гостиничного комплекса</p>
	ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<p>Знать: виды и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Владеть: навыками контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p>

Основой для оценки качества компетенций, приобретенных в результате прохождения данной производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная», является отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от предприятия, дневник, отчет студента по практике в форме практической подготовки и результаты защиты отчета по практике в форме практической подготовки.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

2.1. Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки (очная форма)

Общая трудоемкость практики составляет 324 часа, 9 зет.

Контактная работа – 12 часов, 2 часа установочная конференция; 2 часа - итоговая конференция, ИКР – 8 часов.

№ п/п	Этапы практики в форме практической подготовки	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах/зет) *	Формы контроля
5 семестр				
1	1.Подготовительный этап (включающий организационное собрание, инструктаж по технике безопасности)	Установочная конференция. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации.	18/0,5	Журнал установочной конференции Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики
2	Экспериментальный этап (эмпирический).	Ознакомление с инструктивными материалами. Знакомство со структурой и деятельностью гостиницы. Наблюдение за профессиональной деятельностью персонала служб гостиничного предприятия, изучение особенностей работы. Самостоятельная деятельность студентов по организации и выполнению отдельных функций на предприятии. Сбор информации для подготовки отчета по практике (задания 1-5).	36/1	Дневник Раздел в отчете
3	Аналитический этап практики.	Обработка данных, составление сводных таблиц, рисунков, графиков. Интерпретация показателей. Обработка результатов анкетирования, составление матрицы SWOT-анализа, PEST-анализа и др.	36/1	Дневник Раздел в отчете
4	Заключительный	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.; оформление отчета по практике в форме практической подготовки; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала. Сдача и защита отчета по практике.	18/0,5	Дневник Раздел в отчете Отзыв (характеристики) Защита отчета
Всего часов/зет:			108/3	
6 семестр				
1	1.Подготовительный этап (включающий организационное	Установочная конференция. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения	36/1	Журнал установочной конференции

	собрание, инструктаж по технике безопасности)	(организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации.		Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики
2	Экспериментальный этап (эмпирический).	Ознакомление с инструктивными материалами. Знакомство со структурой и деятельностью гостиницы. Наблюдение за профессиональной деятельностью персонала служб гостиничного предприятия, изучение особенностей работы. Самостоятельная деятельность студентов по организации и выполнению отдельных функций на предприятии. Сбор информации для подготовки отчета по практике (задания 1-5).	72/2	Дневник Раздел в отчете
3	Аналитический этап практики.	Обработка данных, составление сводных таблиц, рисунков, графиков. Интерпретация показателей. Обработка результатов анкетирования, составление матрицы SWOT-анализа, PEST-анализа и др.	72/2	Дневник Раздел в отчете
4	Заключительный	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.; оформление отчета по практике в форме практической подготовки; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала. Сдача и защита отчета по практике.	36/1	Дневник Раздел в отчете Отзыв (характеристики) Защита отчета
Всего часов/зет:			216/6	
Итого часов/зет:			324/9	

* - 1 зет – 36 акад. час

Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки (заочная форма)

Общая трудоемкость практики составляет 324 часа, 9 зет.

Контактная работа – 8 часов, 2 часа установочная конференция; 2 часа - итоговая конференция, ИКР – 8 часов.

№ п/п	Этапы практики в форме практической подготовки	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах/зет) *	Формы контроля
7 семестр				
1	1.Подготовительный этап	Установочная конференция.	18/0,5	Журнал

	(включающий организационное собрание, инструктаж по технике безопасности)	Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации.		установочной конференции Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики
2	Экспериментальный этап (эмпирический).	Ознакомление с инструктивными материалами. Знакомство со структурой и деятельностью гостиницы. Наблюдение за профессиональной деятельностью персонала служб гостиничного предприятия, изучение особенностей работы. Самостоятельная деятельность студентов по организации и выполнению отдельных функций на предприятии. Сбор информации для подготовки отчета по практике (задания 1-5).	36/1	Дневник Раздел в отчете
3	Аналитический этап практики.	Обработка данных, составление сводных таблиц, рисунков, графиков. Интерпретация показателей. Обработка результатов анкетирования, составление матрицы SWOT-анализа, PEST-анализа и др.	36/1	Дневник Раздел в отчете
4	Заключительный	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.; оформление отчета по практике в форме практической подготовки; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала. Сдача и защита отчета по практике.	18/0,5	Дневник Раздел в отчете Отзыв (характеристики) Защита отчета
Всего часов/зет:			108/3	
8 семестр				
1	1.Подготовительный этап (включающий организационное собрание, инструктаж по технике безопасности)	Установочная конференция. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации.	36/1	Журнал установочной конференции Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики

2	Экспериментальный этап (эмпирический).	Ознакомление с инструктивными материалами. Знакомство со структурой и деятельностью гостиницы. Наблюдение за профессиональной деятельностью персонала служб гостиничного предприятия, изучение особенностей работы. Самостоятельная деятельность студентов по организации и выполнению отдельных функций на предприятии. Сбор информации для подготовки отчета по практике (задания 1-5).	72/2	Дневник Раздел в отчете
3	Аналитический этап практики.	Обработка данных, составление сводных таблиц, рисунков, графиков. Интерпретация показателей. Обработка результатов анкетирования, составление матрицы SWOT-анализа, PEST-анализа и др.	72/2	Дневник Раздел в отчете
4	Заключительный	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.; оформление отчета по практике в форме практической подготовки; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала. Сдача и защита отчета по практике.	36/1	Дневник Раздел в отчете Отзыв (характеристики) Защита отчета
Всего часов/зет:			216/6	
Итого часов/зет:			324/9	

* - 1 зет – 36 академических часов.

2.2. Задание на практику в форме практической подготовки 5 семестр (очная форма), 7 семестр (заочная форма)

Задание 1. Ознакомление с организацией. Изучение первичных сведений о предприятии гостиничного типа.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить правила техники безопасности на рабочем месте.
2. Изучить учредительные документы предприятия (состав учредителей, организационно-правовая форма предприятия, виды деятельности, юридический адрес и другие характеристики).
3. Изучить основные нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия.
4. Изучить историю гостиничного предприятия (год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.).
5. Изучить организационную структуру управления гостиницей: основные службы и отделы, их краткие функции, взаимодействие и размещение:
 - приема и размещения гостей;
 - служба безопасности;

- 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.
6. Изучить основные технико-экономические показатели, характеризующие состояние объекта исследования (за последние 2-3 года).
7. Изучить потребителей гостиничных услуг (состав, по целям приезда и размещения, устойчивость, потенциальные возможности расширения потребительского сегмента и др.).
8. Изучить основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность организации. Провести pest- и swot – анализ.
9. Провести сравнительный анализ конкурентов (метод многоугольника конкурентоспособности).
- Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 2. Номерной фонд гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить 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).
 2. Изучить оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории.
 3. Изучить работу горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями.
- Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 3. Организация сервисной деятельности в гостинице

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить услуги гостиницы: виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг, показать конкурентные их преимущества.
2. Изучить характеристику 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.
3. Изучить работу администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.
4. Изучить оказание дополнительных услуг.

5. Изучить организацию 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.).

6. Изучить работу официантов, основные функции, особенности общения с гостями.

Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 4. Оценка качества гостиничного обслуживания и удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить систему оценки качества предоставляемых услуг в гостинице.
2. Изучить удовлетворенность потребителей качеством гостиничных услуг.

Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 5. Направления совершенствования организации обслуживания

1. Проанализировать и обобщить результаты изучения деятельности гостиничного предприятия.

2. Выявить и предложить основные направления устранения имеющихся недостатков.

Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

6 семестр (очная форма) 8 семестр (заочная форма)

Задание 1. Ознакомление с организацией. Изучение первичных сведений о предприятии.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить правила техники безопасности на рабочем месте.

2. Изучить учредительные документы предприятия (состав учредителей, организационно-правовая форма предприятия, виды деятельности, юридический адрес и другие характеристики).

3. Изучить основные нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия.

4. Изучить историю гостиничного предприятия (год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.).

5. Изучить организационную структуру управления гостиницей: основные службы и отделы, их краткие функции, взаимодействие и размещение:

- приема и размещения гостей;
- служба безопасности;
- 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.
6. Изучить основные технико-экономические показатели, характеризующие состояние объекта исследования (за последние 2-3 года).
7. Изучить потребителей гостиничных услуг (состав, по целям приезда и размещения, устойчивость, потенциальные возможности расширения потребительского сегмента и др.).
8. Изучить основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность предприятия. Провести pest- и swot – анализ.
9. Провести сравнительный анализ конкурентов (метод многоугольника конкурентоспособности).
- Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 2. Номерной фонд гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить 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).
 2. Изучить оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории.
- Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 3. Организация сервисной деятельности в гостинице

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить услуги гостиницы: виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг.
2. Изучить характеристику 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;
 - и др.
3. Изучить оказание дополнительных услуг.
4. Изучить организацию 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 goom service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера).

Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 4. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Управление персоналом гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить состав и структуру персонала предприятия.
2. Изучить требования к должностям, критерии подбора и расстановки персонала.
3. Рассмотреть процедуру найма персонала и методы деловой оценки персонала при найме.
4. Изучить принципы формирования системы трудовой адаптации персонала в организации.
5. Рассмотреть вопросы нормирования труда, провести анализ рабочих мест, норм обслуживания и численности персонала.
6. Изучить и дать оценку мероприятиям по охране труда и здоровья на предприятии.
7. Изучить процедуру контроля за использованием рабочего времени и рассчитать затраты на персонал.
8. Изучить коммуникационные каналы и средства передачи информации в организации.
9. Изучить систему материального и нематериального стимулирования в организации.
10. Изучить морально-психологического климата в трудовом коллективе.
11. Изучить методы предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания.
12. Исследовать удовлетворенность персонала гостиничного предприятия.
13. Провести анализ кадровых рисков.

Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

Задание 5. Направления совершенствования системы управления персоналом

1. Проанализировать и обобщить результаты изучения деятельности гостиничного предприятия.
2. Выявить и предложить основные направления устранения имеющихся недостатков в управлении персоналом.

Формируемые компетенции: ПК-1; ПК-2.

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

По окончании практики в форме практической подготовки обучающийся в течение трех календарных дней периода практики предоставляет руководителю практики в форме практической подготовки от филиала следующие документы:

- индивидуальное задание;
- отчет о прохождении практики в форме практической подготовки;
- дневник по практике в форме практической подготовки;

- отзыв о прохождении практики в форме практической подготовки подписанным руководителем практики в форме практической подготовки от организации.

Отчет по практике в форме практической подготовки обучающийся защищает у руководителя (руководителей) практики в форме практической подготовки филиала, на защиту приглашается и руководитель практики в форме практической подготовки от профильной организации. На защите отчёта по практике в форме практической подготовки обучающийся должен проявить элементы компетентности, сформированные при выполнении задания.

Результаты прохождения практики в форме практической подготовки определяются путем проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой).

Защита отчета должна состояться не позднее последнего дня практики в форме практической подготовки, согласно календарному графику учебного процесса.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРАКТИКЕ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Содержание промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки «Сервисная» раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня практической подготовки студента по практике требованиям ФГОС 3++.

Оценочные средства по практике в форме практической подготовки содержат:

- требования к отчетной документации (дневник, отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от организации, отчет студента по итогам практики в форме практической подготовки);

- требования к защите отчета по итогам практики в форме практической подготовки;

- примерные вопросы промежуточной аттестации по практике в форме практической подготовки.

4.1. Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)	№ задания	Оценочное средство
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции			
Профессиональные компетенции				
ПК-1. Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	ПК-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	Знать: основные стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности размещения Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания Владеть: методами разработки внутренних стандартов и регламента процессов обслуживания	1-5	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	ПК-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: особенности внедрения разработанных стандартов и регламентов обслуживания гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>Владеть: основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания</p>	1-5	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ПК-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: систему процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>Уметь: организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия, действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации</p> <p>Владеть: навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации</p>	1-5	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<p>Знать: специфику организации процессов обслуживания, требования потребителей, нормативно-правовые акты</p> <p>Уметь: организовать процессы обслуживания на основе нормативно-правовых актов</p> <p>Владеть: навыками анализа потребностей туристов, организации процессов обслуживания потребителей</p>	1-5	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	Знать: стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса Уметь: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса Владеть: навыками разработки технологической документации на туристские услуги на уровне подразделений гостиничного комплекса	1-5	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	Знать: виды и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей Владеть: навыками контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	1-5	Отчет Дневник Отзыв руководителя

4.2. Требования по выполнению заданий по практике в форме практической подготовки, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики

По окончании практики в форме практической подготовки обучающийся предоставляет на выпускающую кафедру следующие элементы:

- отчет о прохождении практики в форме практической подготовки;
- дневник по практике;
- отзыв о прохождении практики в форме практической подготовки, подписанный руководителем практики от профильной организации.

Дневник и отчет по практике являются основными документами, подтверждающими работу студента в период практики в форме практической подготовки.

Дневник практики выдается обучающемуся в единственном экземпляре. Студент получает его на установочной конференции перед выходом на практику в форме практической подготовки. В начале практики в дневнике фиксируется индивидуальное задание, полученное студентом.

Дневник заполняется ежедневно в течение всей практики. В него заносится краткая характеристика работ, которые пришлось выполнять студенту, и документов, с которыми он работал.

Обязательными элементами дневника по практике в форме практической подготовки являются:

- титульный лист;
- ежедневный отчет о выполненной работе;
- отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от филиала на отчет обучающегося.

Написание отчета должно осуществляться студентом-практикантом систематически в ходе прохождения практики, а в последнюю неделю необходимо уделить особое внимание завершению написания и оформления отчета.

Обязательными элементами отчета по практике в форме практической подготовки являются:

- титульный лист;
- индивидуальное задание на практику;
- содержание;
- введение, где содержится описание общих сведений о практике и краткая характеристика базы практики (название организации, специфика организации, основных сфер её деятельности, обоснование актуальности практики, формулируются цель и задачи (в зависимости от задания), которые практикант ставит и решает в ходе выполнения отчета, краткая аннотация отчета (*Например, Отчет состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. Общее количество страниц – 30 (без учета приложений). Список использованных источников и литературы насчитывает 17 наименований. Количество рисунков – 3, таблиц – 7, приложений – 3*));

- анализ выполненной работы, являющийся основной частью отчета и составляющий примерно 90% его объема. В основной части дается описание и анализ выполненной работы с количественными и качественными характеристиками её элементов, демонстрирующими сформированность требуемых компетенций. Приводятся необходимые иллюстрации. Материал разбивается на главы и параграфы.

Заключение.

- выводы по всем разделам;
- описание профессиональных навыков, которые были освоены во время прохождения учебной практики;
- наиболее существенные достижения;
- указания на затруднения, которые возникли при прохождении практики, изложение спорных вопросов, которые возникли по конкретным вопросам, и их решение;
- общая оценка итогов практики.

Список использованных источников и литературы (в том числе нормативных и ведомственных документов).

Приложения (при необходимости).

Процесс защиты отчета по практике в форме практической подготовки предполагает определение уровня овладения студентом практическими навыками, работами и степени применения на практике полученных в период обучения в университете теоретических знаний. Окончанием практики считается положительная оценка защиты отчета, зафиксированная в ведомости и зачетной книжке студента.

Студенты, которые не прошли практику в форме практической подготовки и не предоставили отчет в установленные сроки без уважительных причин, или получившие неудовлетворительную оценку за практику, признаются имеющими академическую задолженность с последующим исключением из филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения сервисной практики проводится в форме дифференцированного зачета с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной профессиональной деятельности по профилю. По результатам защиты выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчета, уровень теоретической и практической подготовки студента.

По результатам аттестации практики выставляется дифференцированная оценка.

В таблице представлены критерии оценивания по итогам прохождения практики студентами.

Критерии и шкалы оценивания для каждой формы отчетной документации студента по итогам практики и прохождения практики в форме практической подготовки в целом

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
1	Дневник по практике	<ul style="list-style-type: none"> - правильность, аккуратность заполнения дневника по практике, - наличие индивидуального задания, ежедневных записей и отметок руководителя практики от организации, - полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент, - своевременность сдачи 	<p>Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника: заполнено индивидуальное задание и ежедневные записи, присутствуют все подписи; соблюдены требования к внешнему оформлению, полнота отражения в содержании дневника полно отражена информации и приобретенные практические навыки.</p> <p>Оценка «хорошо» — основные требования к дневнику выполнены, но при этом допущены недочёты, имеются упущения в оформлении.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к оформлению дневника практики в форме практической подготовки.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — дневник практики в форме практической подготовки не заполнен или не представлен вовсе.</p>
2	Отчет о прохождении практики в форме практической подготовки	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие отчета по практике в форме практической подготовки утвержденной структуре, а его содержания заданиям, - степень раскрытия сущности вопросов, - полнота, логичность изложения материала, - соблюдение требований к оформлению. 	<p>Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует их названию и заданиям, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.</p> <p>Оценка «хорошо» — основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — задачи практики в форме практической подготовки не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.</p>
3	Отзыв	- уровень теоретической	Оценка «отлично» – показывает высокий уровень

	<p>руководителя практики в форме практической подготовки от профильной организации</p>	<p>подготовки</p> <ul style="list-style-type: none"> - умение пользоваться терминологией - уровень сформированности профессиональных умений - уровень профессионального самосознания - мотивация обучающегося - отношение обучающегося к практике в форме практической подготовки - индивидуальные особенности обучающегося 	<p>теоретической подготовки, грамотно пользуется профессиональными терминами, умеет комплексно применять полученные теоретические знания на практике в форме практической подготовки показывает высокий уровень сформированности профессиональных умений и освоения практических навыков, четко ставит цели и достигает их, знает алгоритмы трудовых действий, свободно выполняет основные трудовые функции в рамках индивидуального задания, демонстрирует высокий уровень профессионального самосознания, имеет четкое представление о своей профессиональной роли, целях профессиональной деятельности, интересуется особенностями работы данной организации (предприятия), неравнодушен к получаемым результатам, стремится сделать лучше, проявляя высокий уровень профессиональной мотивации, дисциплинирован, ответственно подходит к данным поручениям и выполнению задания, проявляет инициативу, творческий подход, самостоятельность, активность, обладает высокой культурой общения.</p> <p>Оценка «хорошо» - показывает хороший уровень теоретической подготовки, пользуется профессиональной терминологией, применяет полученные знания на практике, в форме практической подготовки практические навыки и профессиональные умения освоены в достаточном объеме для выполнения основных трудовых функций в рамках индивидуального задания, ставит цели, но не всегда знает пути их достижения, знает основные алгоритмы трудовых действий, демонстрирует хороший уровень профессионального самосознания, знает цели профессиональной деятельности, но не всегда готов их достигать, представляет свою профессиональную роль, но нет сильного желания ей следовать, демонстрирует среднюю заинтересованность, проявляет достаточный уровень профессиональной мотивации, выполняет возложенные на него поручения, может обращаться за помощью при выполнении заданий, обладает культурой общения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» – показывает средний уровень теоретической подготовки, редко использует в речи профессиональную терминологию, частично применяет знания на практике в форме практической подготовки, практические навыки и профессиональные умения находятся на среднем уровне, в связи с чем возникают трудности при выполнении индивидуального задания, действия репродуктивные, возникают затруднения при постановке целей, алгоритмы трудовых действий знает частично, демонстрирует средний уровень профессионального самосознания, имеет незначительные представления о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на низком уровне, достаточно пассивен при выполнении поручений, иногда проявляет безответственность, несамостоятелен, требуется помощь при выполнении заданий, культура общения средняя.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» – показывает низкий</p>
--	--	---	--

			уровень теоретической подготовки, не использует в речи профессиональные термины, возникают значительные трудности при соотношении теоретических знаний и трудовых действий, профессиональные умения и практические навыки не развиты, в связи с чем возникают значительные трудности при выполнении индивидуального задания, действия полностью репродуктивные, возникают значительные трудности при постановке целей и путей их достижения, не знает алгоритмы трудовых действий в рамках задания на практике в форме практической подготовки, нет представлений о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на очень низком уровне, с трудом выполняет задания, безответственен, уклоняется от выполнения поручений, имеет низкую культуру общения.
4	Защита отчета по практике в форме практической подготовки	<ul style="list-style-type: none"> - умение четко и ясно излагать свои мысли, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы 	<p>Оценка «отлично» — выставляется студенту, умеющему четко излагать свои мысли, сделавшему обоснованные выводы, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике в форме практической подготовки при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.</p> <p>Оценка «хорошо» — выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике в форме практической подготовки, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.</p>

Для проведения промежуточной аттестации по итогам практики в форме практической подготовки ниже представлены вопросы в зависимости от задания по практике.

Вопросы для промежуточной аттестации по практике в форме практической подготовки «Сервисная»

5 семестр (очная форма), 7 семестр (заочная форма)

Задание 1. Ознакомление с организацией. Изучение первичных сведений о предприятии гостиничного типа.

1. Каковы правила техники безопасности на рабочем месте?
2. Охарактеризуйте учредительные документы и устав предприятия
3. Охарактеризуйте материально-техническую базу гостиничного предприятия

4. Дайте общую характеристику организационной структуры управления предприятия, анализ ее схемы.
5. Дайте характеристику отдельных подразделений и служб гостиничного предприятия.
6. Какие стандарты и другие нормативные документы регламентируют деятельность гостиниц и других средств размещения?
7. Каким образом осуществляется регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб).
8. Охарактеризуйте основной сегмент потребителей гостиничных услуг.
9. Назовите основных конкурентов гостиничного предприятия.
10. Охарактеризуйте основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность организации.
11. Какие методы анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия вы использовали?
12. Охарактеризуйте технико-экономические результаты деятельности предприятия.

Задание 2. Номерной фонд гостиничного предприятия.

1. Охарактеризуйте номерной фонд гостиницы.
2. Назовите существенные отличия в оборудовании номеров в зависимости от категории.
3. Охарактеризуйте работу горничных, опишите их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Раскройте особенности взаимоотношений с гостями.

Задание 3. Организация сервисной деятельности в гостинице

1. Какие виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг оказывает гостиничное предприятие?
2. Каковы механизмы предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг на гостиничном предприятии.
3. Охарактеризуйте работу администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.
4. Охарактеризуйте организацию питания гостей в гостинице.
5. Охарактеризуйте работу администраторов зала и официантов, основные функции, особенности общения с гостями.

Задание 4. Оценка качества гостиничного обслуживания и удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.

1. Что такое качество?
2. Что представляет собой полное качество услуги и каковы его основные составляющие элементы?
3. Как взаимосвязаны между собой техническое и функциональное качество?
4. Рассмотрите на конкретном примере модель качественного обслуживания?
5. Что такое трудовые ресурсы, человеческий фактор и какую роль они играют в качественном обслуживании?
6. Охарактеризуйте систему оценки качества гостиничных услуг в гостинице.
7. Охарактеризуйте удовлетворенность потребителей качеством гостиничных услуг.
8. Какие методы использует гостиничное предприятие для оценки удовлетворенности потребителей гостиничных услуг?

9. Сформулируйте предложения по совершенствованию качества гостиничных услуг исследуемого предприятия.

Задание 5. Направления совершенствования организации обслуживания

1. Опишите цели и задачи сервисной практики.
2. Вы получили опыт профессиональной деятельности? Какой?
3. С какими трудностями при сборе информации и систематизации вы столкнулись?
4. Как вы оцениваете организацию сервисной деятельности гостиничного предприятия?
5. Какие мероприятия и предложения вы разработали по совершенствованию деятельности организации?
6. Как вы оценивали социально-экономическую эффективность разработанных предложений?

6 семестр (очная форма), 8 семестр (заочная форма)

Задание 1. Ознакомление с организацией. Изучение первичных сведений о предприятии гостиничного типа.

1. Каковы правила техники безопасности на рабочем месте?
2. Охарактеризуйте учредительные документы и устав предприятия
3. Охарактеризуйте материально-техническую базу гостиничного предприятия
4. Дайте общую характеристику организационной структуры управления предприятия, анализ ее схемы.
5. Дайте характеристику отдельных подразделений и служб гостиничного предприятия.
6. Какие стандарты и другие нормативные документы регламентируют деятельность гостиниц и других средств размещения?
7. Каким образом осуществляется регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб).
8. Охарактеризуйте основной сегмент потребителей гостиничных услуг.
9. Назовите основных конкурентов гостиничного предприятия.
10. Охарактеризуйте основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность организации.
11. Какие методы анализа внешней и внутренней среды организации вы использовали?
12. Охарактеризуйте технико-экономические результаты деятельности предприятия.

Задание 2. Номерной фонд гостиничного предприятия.

1. Охарактеризуйте номерной фонд гостиницы.
2. Назовите существенные отличия в оборудовании номеров в зависимости от категории.

Задание 3. Виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг.

1. Какие виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг оказывает гостиничное предприятие?
2. Каковы механизмы предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг на гостиничном предприятии.

Задание 4. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Управление персоналом гостиничного предприятия.

1. Охарактеризуйте состав и структуру персонала гостиничного предприятия.
2. Охарактеризуйте требования к должностям, критерии подбора и расстановки персонала.
3. Охарактеризуйте процедуру найма персонала и методы деловой оценки персонала при найме.
4. Кто в организации занимается профориентацией и адаптацией персонала?
5. Приведите классификацию видов трудовой адаптации персонала.
6. Дайте характеристику факторов, влияющих на адаптацию персонала.
7. Охарактеризуйте состояние нормирования труда, рабочих мест, норм обслуживания и численности персонала гостиничного предприятия.
8. Охарактеризуйте мероприятия по охране труда и здоровья сотрудников гостиничного предприятия.
9. Охарактеризуйте затраты предприятия на персонал.
10. Какие информационно-коммуникационные технологии применяются в организации?
11. Назовите основные нормы труда, принятые в организации.
12. Охарактеризуйте систему материального и нематериального стимулирования персонала гостиничного предприятия.
13. Назовите цели и задачи кадрового планирования организации.
14. Охарактеризуйте морально-психологический климат в трудовом коллективе.
15. Охарактеризуйте преимущества и недостатки внутренних и внешних источников привлечения персонала.
16. Какие методы деловой оценки персонала вы знаете?
17. В чем заключается цель исследования удовлетворённости персонала организации?
18. Назовите виды конфликтов и способы их разрешения.
19. Какие методы предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания применяются в организации?
20. Дайте характеристику системе защиты персональных данных.
21. Какие недостатки в управлении персоналом гостиничного предприятия вы обнаружили?
22. Как вы оцениваете эффективность управления персоналом на предприятии?
23. Какие кадровые риски существуют в организации?

Задание 5. Направления совершенствования системы управления персоналом

1. Опишите цели и задачи сервисной практики.
2. Вы получили опыт профессиональной деятельности? Какой?
3. С какими трудностями при сборе информации и систематизации вы столкнулись?
4. Какие мероприятия и предложения вы разработали по совершенствованию управления персоналом гостиничного предприятия?
5. Как вы оценивали социально-экономическую эффективность разработанных предложений?

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

5.1 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики в форме практической подготовки

а) Литература

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: ИТК «Дашков и К», 2015. – 176 с. — Текст : непосредственный.
2. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 216 с. ISBN 978-5-9558-0425-5. Текст: непосредственный.
3. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебник для вузов / Л.В. Баумгартен. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с. (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00581-3. - Текст: непосредственный.
4. Бурняшева, Л. А. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. – Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. – 428 с. – ISBN 978-5-406-05481-9. – URL: <https://book.ru/book/919897> (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. – Москва : КноРус, 2019. – 191 с. – ISBN 978-5-406-06876-2. – URL: <https://book.ru/book/930748> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 207 с. – ISBN 978-5-394-03220-2. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
7. Гостиничный менеджмент : учебник / коллектив авторов, ; под общ. редакцией Л. А. Попова, Э. В. Тарасенко. – Москва : КноРус, 2022. – 252 с. – ISBN 978-5-406-08005-4. — Текст : непосредственный.
8. Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2020. – 183 с. – ISBN 978-5-394-03566-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/90239.html>(дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2015. – 368 с. – Текст : непосредственный.
10. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учеб. пособие. - М.: Март, 2015. – 254 с. – Текст: непосредственный.
11. Кусков А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, 2009. – 327 с. : табл. – ISBN 978-5-91131-883-3. – Текст : непосредственный.
12. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. – Краснодар ; Саратов : Южный институт менеджмента : Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 171 с. – ISBN 978-5-93926-304-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
13. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2015. – 320 с. – Текст : непосредственный.
14. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. – СПб.: Питер, 2014. – 144 с. — Текст : непосредственный.
15. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Русайнс, 2020. – 224 с. – ISBN 978-5-4365-5250-7. – URL: <https://book.ru/book/936719>(дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

16. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – ISBN 978-5-4497-0797-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
17. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 191 с. – ISBN 5-238-00873-2. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
18. Резник Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник и др. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 202 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 6-005710-1. – Текст: непосредственный.
19. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>(дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
20. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
21. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 204 с. – ISBN 978-5-394-04356-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102273.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
22. Скабеева, Л. И. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная, Л. В. Стахова ; под редакцией А. А. Федулина. – Москва : КноРус, 2022. – 406 с. – ISBN 978-5-406-06950-9. – Текст : непосредственный.
23. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, О. В. Пасько, А. А. Тихненко, Л. И. Скабеева. – Москва : КНОРУС, 2021. – 298 с. (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-07338-4. – Текст : непосредственный.
24. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 416 с. — Текст : непосредственный.
25. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – Москва : КноРус, 2021. – 319 с. – ISBN 978-5-406-08623-0. – URL:<https://book.ru/book/940461> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
26. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. – Краснодар ; Саратов : Южный институт менеджмента : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 119 с. – ISBN 978-5-93926-323-8. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub . – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный
2	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: http://lib.sutr.ru/ – Текст : электронный.

в) нормативные документы

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462
2. Федеральный закон "О защите прав потребителей" (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305
3. Федеральный закон "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" от 15.08.1996 N 114-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376
4. Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/
5. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ ч.2) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_341893/
6. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/
7. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
8. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
9. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление от 25 апреля 1997 г. N 490)
10. ГОСТ Р 53423-2009(ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие
11. средства размещения туристов. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)
12. ГОСТ Р 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)

13. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (ред. от 12.09.2018)
14. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (ред. от 12.09.2018)
15. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания «Классификация предприятий общественного питания»
16. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания «Общие требования»
17. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания «Термины и определения»
18. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания «Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»
19. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (ред. от 09.01.2019)
20. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (ред. от 12.09.2018)
21. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (ред. от 09.01.2019)

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. www.NoReCa.ru – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса, охватывающий различные тематические аспекты в сегменте NoReCa
2. www.new-hotel.ru — интернет-площадка для отельеров
3. NoReCa-magazine.ru. Ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания, посвященный гостиничному и ресторанному бизнесу.
4. SuperChefs.ru — профессиональный интернет-портал шеф-поваров, кондитеров, барменов, бариста, сомелье, специализированный проект Альянса профессионалов индустрии питания (APFI).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки



подпись

Кузнецова Л.Н.

ФИО

Для обеспечения самостоятельной работы обучающимся в период практики в форме практической подготовки предоставляется возможность:

- ознакомиться и изучить имеющиеся на кафедре учебно-методические материалы (конспекты лекций, планы семинарских занятий, практические рекомендации по организации и проведению практики в форме практической подготовки);
- доступа к информационным ресурсам (статистические базы данных, электронная

библиотека).

6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Перечень программного обеспечения

п/п	Перечень ПО
1.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3.	Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1
4.	Программа EхаHotel
5.	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6.	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7.	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной и производственной практик обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик в форме практической подготовки создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.