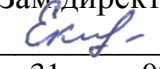



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Сочинский государственный университет»  
в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по УРиКО  
 В.В. Екимова  
« 31 » 08 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала СГУ в г. Анапе  
 Е.В. Леонова  
« 31 » 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б2.В.02 (II) Сервисная практика  
в форме практической подготовки**


Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

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

Составитель   
к.э.н., доцент Оргина Е.В.  
(степень, звание Ф.И.О.)

Анапа 2021 г.

Программа по практике «Сервисная практика» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:



\_\_\_\_\_ Оргина Е.В., к.э.н., доцент

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

(внешний эксперт)

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма Протокол № 1 от « 31 » 08 20\_21 г.

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

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 31 » 08 20\_21 г.

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

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

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

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **6. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики в форме практической подготовки:**

Продукт Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

/подпись/

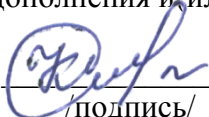
Стародуб К.А.

ФИО

Программа практики в форме практической подготовки переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

/подпись/

/Стародуб К.А. /

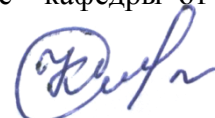
/Ф.И.О./

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в **раздел 5. Учебная литература и ресурсы сети «интернет», необходимые для проведения практики.** Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

/подпись/

/Стародуб К.А. /

/Ф.И.О./

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....   | 5  |
| 1.1 Цели и задачи практики.....  | 5  |
| 1.2 Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения.....  | 5  |
| 1.3 Сроки проведения практики.....   | 6  |
| 1.4 Место практики в структуре образовательной программы.....  | 6  |
| 1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики .....   | 7  |
| 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....   | 10 |
| 2.1. Структура (этапы) прохождения практики.....   | 10 |
| 2.2. Задание на практику.....  | 13 |
| 3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ .....   | 14 |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРАКТИКЕ.....   | 14 |
| 4.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....   | 15 |
| 4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики ..... | 22 |
| 5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....  | 26 |
| 6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....  | 32 |
| 7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИМСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ.....   | 25 |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1 Цели и задачи практики

Целями производственной практики – Сервисная практика направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля Гостиничная деятельность являются применение сервисных технологий работы в гостинице на должностях, соответствующих профилю получаемого студентом образования, подготовка студента к выполнению выпускной квалификационной работы; анализ факторов внешней среды, влияющих на деятельность предприятия, анализ внутренней среды гостиничного предприятия и качества обслуживания в нем, приобретение начальных практических умений руководства персоналом, использование правил делового этикета при общении в коллективе, исследование услуг и структуры предприятия; применение в практической деятельности стандартов обслуживания.

Задачами производственной практики «Сервисная практика» являются:

- приобретение практических навыков работы с документацией;
- формирование основных профессиональных навыков в области сбора информации о состоянии гостиничного рынка;
- ознакомление с системой управления, а так же с основными технико-экономическими характеристиками и показателями управленческой деятельности в пределах соответствующей базы практики;
- приобретение практических навыков управления службами гостиниц;
- расширение представления студентов о месте и роли выпускников направления «гостиничное дело» в решении управленческих задач, стоящих перед предприятиями туристской индустрии;
- приобретение навыков анализа менеджмента конкретной организации и навыков сбора и обработки статистического материала, необходимого для выполнения задания; участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб гостиницы и разработке мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- формирование области научных исследований для дальнейшей работы, в том числе, дипломного проектирования;
- приобретение навыков обеспечения качества обслуживания и предоставление гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиницы и других средств размещения;
- формирование выбора оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя;
- соблюдение персоналом гостиниц и других средств размещения кодекса профессиональной этики.

### 1.2 Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения

1.2.1 Вид (тип) практики: производственная практика (Сервисная практика).

1.2.2 Способы проведения практик:

- *стационарная практика* проводится в филиале или в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен филиал;
- *выездная практика* связана с необходимостью направления обучающихся и преподавателей к местам проведения практик, расположенным вне территории

населенного пункта, в котором расположен филиал. Выездная производственная практика может проводиться в полевой форме в случае необходимости создания специальных условий для ее проведения.

1.2.3. Практика проводится в дискретной форме:

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

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

### 1.3 Сроки проведения практики

Сроки прохождения производственной практики – Сервисной практики 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 для заочного отделения: 2 недели в 7 семестре и 4 недели в 8 семестре – итого: 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа.

### 1.4 Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика – Сервисная практика (Б2.В.02) относится к блоку Б2 «Практики» - практика по применению сервисных технологий основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». В соответствии с учебным планом Практика по применению сервисных технологий является видом производственной практики.

Объем практики составляет 324 часа. Производственная практика - практика по применению сервисных технологий призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении основной профессиональной образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в профессиональную деятельность.

Базовыми дисциплинами для выполнения заданий данного вида практики являются:

а) в части психолого-педагогической подготовки дисциплина «Правоведение».

а) в части психолого-педагогической подготовки дисциплина «Основы международного протокола», «Психология», «Психология делового общения», «Речевая коммуникация и деловое общение» и др.

б) в части предметной подготовки – дисциплины Блока Б1 «Организация питания в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности», «Управление персоналом гостиниц и ресторанов», «Введение в индустрию гостеприимства», «Организация гостиничного дела», «Маркетинг гостиничного предприятия» и др.

Содержание производственной практики – Сервисная практика логически и содержательно- методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами.

Перед прохождением практики студент должен:

**знать:** профессиональную терминологию сервисной деятельности предприятия индустрии гостеприимства; основы информационных технологий в сфере гостиничного бизнеса; основные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства; принципы оценки хозяйственной деятельности предприятия;

**уметь:** использовать основные социально-культурные технологии в гостиничной деятельности; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности на предприятиях гостеприимства;

компетентно определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента услуг; диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в сервисной деятельности, планировать и осуществлять контроль за процессом оказания услуг потребителю; применять коммуникативные техники и технологии делового общения;

**владеть:** навыками компетентного применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства; навыками использования основных социально-культурных технологий в гостиничной деятельности; навыками изучения личности потребителя; навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе гостиничной деятельности; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; навыками и приемами эффективности продвижения и реализации услуг на предприятиях гостеприимства.

### 1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения данной производственной практики Сервисная практика у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС 3++ по данному направлению подготовки, соотнесенные с трудовыми функциями профессиональных стандартов (в случае их наличия).

| Компетенции и индикаторы их достижения |   |   |
|--|---|---|
| Категория компетенции                  | Код и наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  |
| <b>Универсальные компетенции</b>       |   |   |
| Системное и критическое мышление       | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач   | УК-1.1. Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач  |
|  |   | УК-1.2. Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности   |
|  |   | УК-1.3. Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений  |
| 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 | УК-2.1. Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты   |
|  |   | УК-2.2. Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ                          |
|  |   | УК-2.3. Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты |

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| Командная работа и лидерство | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | <p>УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях</p> <p>УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии</p> <p>УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p> |
| Коммуникация                 | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) | <p>УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p> <p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>  |
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-   | УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | историческом, этическом и философском контекстах   | <p>УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися - представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации</p>  |
| Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение) | УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни   | <p>УК-6.1. Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личного развития, принципов образования</p> <p>УК-6.2. Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития</p> <p>УК-6.3. Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок</p>   |
| Безопасность жизнедеятельности                             | УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | <p>УК-8.1 Выявляет возможные угрозы для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p> <p>УК-8.2 Предпринимает необходимые действия по обеспечению безопасности в повседневной жизни и в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p> <p>УК-8.3 Демонстрирует способы создания и поддержки в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов оказания первой помощи пострадавшему</p> |

| Компетенции и индикаторы их достижения                   |   |  |
|--|---|--|
| Категория компетенции                                    | Код и наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции   |
| <b>Профессиональные компетенции, установленные вузом</b> |   |  |
| Сервис   | ПКУВ-1 Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации | ПКУВ-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности   |
|  |   | ПКУВ-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности   |
|  |   | ПКУВ-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности |
| Сервис   | ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей      | ПКУВ-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений                             |
|  |   | ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса   |
|  |   | ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей  |

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

## 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1. Структура (этапы) прохождения практики

| № п/п                              | Этапы практики  | Наименование видов работ   | Трудоемкость (в часах/зет) * | Формы контроля   |
|------------------------------------|---|--|------------------------------|--|
| <b>5 семестр (з/о - 7 семестр)</b> |   |  |                              |  |
| 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, | 18/0,5                       | Журнал установочной конференции<br>Ведомость по технике безопасности<br>Индивидуальное |

|                                    |   |   |        |   |
|------------------------------------|---|---|--------|---|
|                                    |   | определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики с руководителем практики от профильной организации.  |        | задание<br>Дневник практики   |
| 2                                  | Экспериментальный этап (эмпирический)   | Ознакомление с инструктивными материалами и нормативными актами организации. Ознакомление со структурой организации, сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте; выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации; сбор информации о конкурентах и потребителях услуг предприятия гостеприимства; дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, интервью и т.п., осуществление измерений<br>Изучение потребностей потребителей.  | 36/1   | Дневник<br>Раздел в отчете  |
| 3                                  | Аналитический   | Изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной деятельности т.п.; сравнительный анализ конкурентов; исследование целевого рынка потребителей услуг предприятия гостеприимства; получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания; оценку влияния различных факторов внешней и внутренней среды на эффективность сервисной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства; анализ сильных и слабых сторон предприятия; краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием. | 36/1   | Дневник<br>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; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала.   | 18/0,5 | Дневник<br>Раздел в отчете<br>Отзыв (характеристики)<br>Защита отчета |
| <b>Всего часов/зет:</b>            |   |   | 108/3  |   |
| <b>6 семестр (з/о - 8 семестр)</b> |   |   |        |   |
| 5                                  | 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  | 36/1   | Журнал установочной конференции<br>Ведомость по технике               |

|                         |                                       |   |       |   |
|-------------------------|---------------------------------------|---|-------|---|
|                         |                                       | требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики с руководителем практики от профильной организации.  |       | безопасности<br>Индивидуальное задание<br>Дневник практики            |
| 6                       | Экспериментальный этап (эмпирический) | Ознакомление с инструктивными материалами и нормативными актами организации. Ознакомление со структурой организации, сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте; выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации; сбор информации о конкурентах и потребителях услуг предприятия гостеприимства; дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, интервью и т.п., осуществление измерений<br>Изучение потребностей потребителей.  | 72/2  | Дневник<br>Раздел в отчете  |
| 7                       | Аналитический                         | Изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной деятельности т.п.; сравнительный анализ конкурентов; исследование целевого рынка потребителей услуг предприятия гостеприимства; получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания; оценку влияния различных факторов внешней и внутренней среды на эффективность сервисной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства; анализ сильных и слабых сторон предприятия; краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием. | 72/2  | Дневник<br>Раздел в отчете  |
| 8                       | Заключительный                        | Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия т.д.; оформление отчета по практике; получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от филиала.   | 36/1  | Дневник<br>Раздел в отчете<br>Отзыв (характеристики)<br>Защита отчета |
| <b>Всего часов/зет:</b> |                                       |   | 216/6 |   |
| <b>Итого:</b>           |                                       |   | 324/9 |   |

\* - 1 зет – 36 акад.ч.

## 2.2. Задание на практику

### 7 семестр

#### **Задание 1. Техника безопасности на рабочем месте**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Изучить правила техники безопасности на рабочем месте.
2. Ознакомиться с опытом выявления опасностей, проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий в гостинице.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2

#### **Задание 2. Общая характеристика организации**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Характеристика предприятия: организационно-правовая форма и форма собственности, местоположение, размер, тип, уровень предоставления гостиничных услуг, классификация.
2. Основные виды деятельности, размеры, масштаб деятельности, основные этапы развития.
3. Выявление особенностей производства и управления.
4. Анализ стратегических целей и основных стратегий.
5. Определение эффективности деятельности организации и системы управления.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2

#### **Задание 3. Внешняя среда гостиничного предприятия**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Проведение анализа основных проблем и опасностей для предприятия, вызываемых факторами внешней среды, оценка их воздействия.
2. Выявление сильных и слабых сторон деятельности предприятия.
3. Мониторинг уровня цена продукцию и услуги, определение конкурентоспособности.
4. Рассмотрение факторов микро- и макро- среды предприятия.
5. Анализ позиционирования организации по отношению к конкурентам и участие в формировании маркетинговых планов.
6. Прогнозирование тенденций развития.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2

### 8 семестр

#### **Задание 4. Особенности управления производством услуг**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Анализ технологии обслуживания в гостиничном предприятии с учетом особенностей предоставляемых предприятием услуг и использование методов выявления потребностей потребителя.
2. Регламентирование и контролирование процессов обслуживания.
3. Организация функциональных процессов с применением стандартов в гостиничной деятельности.
4. Организация работы в функциональных службах гостиниц.
5. Разработка стандартов организации и методов контроля и оценки качества гостиничных услуг.

6. Приемы работы с жалобами потребителей.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2

### **Задание 5. Управление маркетингом**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Формирование и продвижение гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
2. Использование различных методов маркетинговых исследований, приемов эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы.
3. Обладание навыками деловой коммуникации на втором иностранном языке.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2

### **Задание 6. Управление персоналом**

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

1. Анализ кадрового потенциала предприятия (профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень). Планирование потребности в кадрах на предприятии.
2. Анализ применяемых методов и средств стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг, выбор оптимальных методов.
3. Использование технологий, обеспечивающих эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей.
4. Организовывать взаимодействие коллективе.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2

## **3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ**

По окончании практики обучающийся предоставляет руководителю практики от филиала следующие документы:

- отчет о прохождении практики;
- дневник по практике;
- отзыв о прохождении практики подписанным руководителем практики от организации

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

Результаты прохождения практики определяются путем проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой.

## **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРАКТИКЕ**

Содержание промежуточной аттестации по производственной практике «Практика по применению сервисных технологий» (производственной практики) раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для

проверки соответствия уровня практической подготовки студента по практике требованиям ФГОС 3++.

Оценочные средства по практике содержат:

- требования к отчетной документации (дневник, отзыв руководителя практики от организации, отчет студента по итогам практики)
- требования к защите отчета по итогам практики
- примерные вопросы промежуточной аттестации по производственной практике.

#### 4.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Код компетенций                  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Показатели/Критерии индикатора достижения компетенции   | № задания | Оценочное средство                        |
|----------------------------------|---|---|-----------|---|
| <b>Универсальные компетенции</b> |   |   |           |   |
| УК-1                             | УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач     | <p><b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>  | 1-6       | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|                                  | УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принята решений в профессиональной деятельности | <p><b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения</p> | 1-6       | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |

|      |   |   |     |   |
|------|---|---|-----|---|
|      |   | коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.   |     |   |
|      | УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений   | <p><b>Знать:</b> виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; формировать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p> | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
| УК-2 | УК-2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты  | <p><b>Знать:</b> основные способы решения профессиональных задач</p> <p><b>Уметь:</b> определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ | <p><b>Знать:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. <b>Уметь:</b> проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> навыками работы с нормативно-правовой документацией</p>   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |



|      |  |   |     |   |
|------|--|---|-----|---|
|      | УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методом оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты  | <b>Знать:</b> основные методы оценки продолжительности и стоимости проекта;<br><b>Уметь:</b> рассчитать ресурсные затраты;<br><b>Владеть:</b> методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта;  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
| УК-3 | УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях | <b>Знать:</b> индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде;<br><b>Уметь:</b> аргументировать собственную позицию в ходе обсуждения глобальных и локальных социально – правовых вопросов;<br><b>Владеть:</b> искусством подбирать необходимые факты, документы, правовые источники для доказательности своей позиции                   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии  | <b>Знать:</b> основы социального взаимодействия в команде.<br><b>Уметь:</b> определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их.<br><b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата; учёта в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; готовностью проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии. | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой  | <b>Знать:</b> основные принципы межличностного взаимодействия.<br><b>Уметь:</b> выстраивать координацию общих действий для достижения общих поставленных целей.<br><b>Владеть:</b> методами технологии создания и управления командой.  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |

|      |   |   |     |   |
|------|---|---|-----|---|
| УК-4 | <p>УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> | <p><b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | <p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p>  | <p><b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.</p> | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | <p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на</p>   | <p><b>Знать:</b> виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения</p>   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |

|      |   |  |     |   |
|------|---|--|-----|---|
|      | государственном и иностранном языках  | подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.<br><b>Владеть:</b> навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения. |     |   |
| УК-5 | УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем  | <b>Знать:</b> особенности межкультурного взаимодействия, обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем.<br><b>Уметь:</b> адекватно воспринимать межкультурное разнообразие общества.<br><b>Владеть:</b> организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных особенностей;   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | УК-5.2 Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися - представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм       | <b>Знать:</b> основные формы и типы коммуникаций;<br><b>Уметь:</b> соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей<br><b>Владеть:</b> профессиональными навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|      | УК-5.3 Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации | <b>Знать:</b> основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диалектического взаимодействия.<br><b>Уметь:</b> анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей<br><b>Владеть:</b> навыками выявления особенностей разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия с целью устранения разногласий и конфликтов в процессе межкультурной коммуникации.  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
| УК-6 | УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования развития, принципов образования   | <b>Знать:</b> индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приёмов социального взаимодействия в команде;<br><b>Уметь:</b> аргументировать собственную позицию в ходе обсуждения глобальных и локальных социально – правовых   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |

|   |  |  |     |   |
|---|--|--|-----|---|
|   |  | вопросов;<br><b>Владеть:</b> искусством подбирать необходимые факты, документы, правовые источники для доказательности своей позиции   |     |   |
|   | УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития                   | <b>Знать:</b> основы социального взаимодействия в команде.<br><b>Уметь:</b> определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их.<br><b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата; учёта в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; готовностью проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии.                    | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|   | УК-6.3 Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный фок       | <b>Знать:</b> основные принципы межличностного взаимодействия.<br><b>Уметь:</b> выстраивать координацию общих действий для достижения общих поставленных целей.<br><b>Владеть:</b> методами технологии создания и управления командой.   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
| УК-8  | УК-8.1 Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании   | <b>Знать:</b> основные угрозы для жизни и здоровья человека.<br><b>Уметь:</b> пользоваться средствами защиты при возникновении чрезвычайных ситуаций.<br><b>Владеть:</b> методами анализа о возможных угрозах для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|   | УК-8.2 Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков, связанных с деятельностью человека | <b>Знать:</b> особенности разработки положений техники безопасности рабочих мест средств размещения<br><b>Уметь:</b> разрабатывать требования техники безопасности рабочих мест средств размещения<br><b>Владеть:</b> основными методиками планирования управления ресурсами средств безопасности  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|   | УК-8.3 Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов   | <b>Знать:</b> приёмы оказания первой помощи пострадавшему.<br><b>Уметь:</b> организовать мероприятия по защите предприятия от чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и оказанию первой помощи пострадавшим.<br><b>Владеть:</b> методами оценки эффективности использования ресурсов защиты предприятия от чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и оказания первой помощи пострадавшим. | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
| <b>Профессиональные компетенции установленные ВУЗом</b> |  |  |     |   |

|        |  |   |     |   |
|--------|--|---|-----|---|
| ПКУВ-1 | ПКУВ-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности   | <b>Знать:</b> основные стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности<br><b>Уметь:</b> разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания<br><b>Владеть:</b> методами разработки внутренних стандартов и регламента процессов обслуживания  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|        | ПКУВ-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности   | <b>Знать:</b> особенности внедрения разработанных стандартов и регламентов обслуживания гостиничного комплекса<br><b>Уметь:</b> обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности<br><b>Владеть:</b> основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|        | ПКУВ-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности | <b>Знать:</b> систему процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности<br><b>Уметь:</b> организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации<br><b>Владеть:</b> навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
| ПКУВ-2 | ПКУВ-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений                             | <b>Знать:</b> основные нормативно- правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения<br><b>Уметь:</b> организовать процесс обслуживания<br><b>Владеть:</b> методами организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов  | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|        | ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса   | <b>Знать:</b> особенности разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса<br><b>Уметь:</b> разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса<br><b>Владеть:</b> основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания   | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |

|  |   |   |     |   |
|--|---|---|-----|---|
|  | ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей | <b>Знать:</b> систему контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения<br><b>Уметь:</b> осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей<br><b>Владеть:</b> методами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения | 1-6 | Отчет<br>Дневник<br>Отзыв<br>руководителя |
|--|---|---|-----|---|

#### 4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики

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

| № п/п | Наименование оценочного средства | Критерий оценивания  | Шкала оценки  |
|-------|----------------------------------|--|---|
| 1     | Дневник по практике              | - правильность, аккуратность заполнения дневника по практике,<br>- наличие индивидуального задания, ежедневных записей и отметок руководителя практики от организации,<br>- полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент,<br>- своевременность сдачи | 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.<br>Оценка «хорошо» — основные требования к дневнику выполнены, но при этом допущены недочёты, имеются упущения в оформлении.<br>Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к оформлению дневника практики.<br>Оценка «неудовлетворительно» — дневник практики не заполнен или не представлен вовсе.  |
| 2     | Отчет о прохождении практики     | - соответствие отчета по практике утвержденной структуре, а его содержания заданиям,<br>- степень раскрытия сущности вопросов,<br>- полнота, логичность изложения материала,<br>- соблюдение требований к оформлению.  | 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 объем; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.<br>Оценка «хорошо» — основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объем отчета; имеются упущения в оформлении.<br>Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.<br>Оценка «неудовлетворительно» — задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   |   | отчет не представлен вовсе.   |
| 3 | Отзыв<br>руководителя<br>практики от<br>профильной<br>организации | <ul style="list-style-type: none"> <li>- уровень теоретической подготовки</li> <li>- умение пользоваться терминологией</li> <li>- уровень сформированности профессиональных умений</li> <li>- уровень профессионального самосознания</li> <li>- мотивация обучающегося</li> <li>- отношение обучающегося к практике</li> <li>- индивидуальные особенности обучающегося</li> </ul> | <p>Оценка «отлично» – показывает высокий уровень теоретической подготовки, грамотно пользуется профессиональными терминами, умеет комплексно применять полученные теоретические знания на практике, 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), равнодушен 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, 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, 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>«неудовлетворительно» – показывает низкий уровень теоретической подготовки, не использует в речи</p> |

|   |                           |  |  |
|---|---------------------------|--|--|
|   |                           |  | <p>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 практику, 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.</p>  |
| 4 | Защита отчета по практике | <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение четко и ясно излагать свои мысли,</li> <li>- обоснованность сделанных выводов,</li> <li>- правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы</li> </ul> | <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 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, 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 формулируются вопросы в зависимости от задания по практике.

### Вопросы для промежуточной аттестации по производственной практике

#### 7семестр

#### **Задание 1. Техника безопасности на рабочем месте**

1. Какие правила техники безопасности на рабочем месте?
2. Каков опыт выявления опасностей, проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий в гостинице?

#### **Задание 2. Общая характеристика организации**

3. В чем заключается организационно-правовая форма и форма собственности, местоположение, размер, тип, уровень предоставления гостиничных услуг, классификация?



4. Каковы основные виды деятельности, размеры, масштаб деятельности, основные этапы развития?
5. Какие особенности производства и управления?
6. Какие стратегические цели и основные стратегии?
7. Какова эффективность деятельности организации и системы управления?

### **Задание 3. Внешняя среда гостиничного предприятия**

8. В чем заключаются основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды, оцените их воздействия?
9. Назовите сильные и слабые стороны деятельности предприятия.
10. В чем заключается мониторинг уровня цена продукцию и услуги, определение конкурентоспособности?
11. Каковы факторы микро- и макро- среды предприятия?
12. В чем заключается анализ позиционирования организации по отношению к конкурентам и участие в формировании маркетинговых планов?
13. Каков прогноз тенденций развития?

## **8 семестр**

### **Задание 4. Особенности управления производством услуг**

14. Проанализируйте технологии обслуживания в гостиничном предприятии с учетом особенностей предоставляемых предприятием услуг и использование методов выявления потребностей потребителя.
15. В чем заключается регламентирование и контролирование процессов обслуживания?
16. Какова организация функциональных процессов с применением стандартов в гостиничной деятельности?
17. В чем заключается организация работы в функциональных службах гостиниц?
18. Какие разработаны стандарты организации и методы контроля и оценки качества гостиничных услуг?
19. Охарактеризуйте приемы работы с жалобами потребителей.

### **Задание 5. Управление маркетингом**

20. В чем проявляется формирование и продвижение гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей?
21. Какие используются методы маркетинговых исследований, приемы эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы?
22. Обладают ли сотрудники навыками деловой коммуникации на втором иностранном языке?

### **Задание 6. Управление персоналом**

23. В чем заключается анализ кадрового потенциала предприятия (профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень)?
24. Каково планирование потребности в кадрах на предприятии?
25. Какие применяются методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг, выбор оптимальных методов?
26. Какие используются технологии, обеспечивающие эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей?
27. Как организованное взаимодействие в коллективе?

## 5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

### а) Основная литература

1. English: Hotel, Restorant and Tourism Business (Михайлов Н.Н. Английский язык: Гостиничный, ресторанный и туристический бизнес): Учеб. пособие. – М.: ИЦ «Академия», - 2013. – 160 с.
2. Алексеев В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: Учебное пособие. – СПб.: Д.А.Р.К., 2011. – 224 с.
3. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / З.Б. Амирова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2014. — 86 с.
4. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / Т.Н. Третьякова - М.: Академия, 2012. – 272 с.
5. Базиян Н.Р. Реклама и PR [Электронный ресурс]/ Базиян Н.Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Юриспруденция, 2018.— 448 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86540.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Барчуков И.С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080500 «Менеджмент организации» и направлениям сервиса и туризма / И.С. Барчуков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 303 с.
7. Большаник П.В. Туристское страноведение: учеб. пособие / П.В. Большаник. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 241 с.
8. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса: учеб. пособие. - М.: ФЛИНТА, 2012. – 224 с.
9. Бухтерева О.С. Социология рекламы в социально-культурном сервисе: учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2013. – 128 с.
10. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с.
11. Варакута С.А. Связи с общественностью: учеб. пособие. – М.: Инфра, 2015. – 207 с.
12. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 66 с.
13. Ветитнев А.М. и др. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебное пособие. - М.: Форум, 2010. – 400 с.
14. Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Горчакова В.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 335 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52471.html>.— ЭБС «IPRbooks»
15. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с.
16. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж: учебное пособие / А.Л. Лесник. – М.: КНОРУС, 2010. – 232 с.
17. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1074809>

18. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 224 с.
19. Грамматика: сборник упражнений на английском языке / Ю.В. Голицынский. СПб.: КАРО, 2019. – 576 с.
20. Грицай М.А. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.А. Грицай. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 118 с.
21. Деловое общение. Business Communication: учеб. пособие / Н.Л. Колесникова. – М.: ФЛИНТА: наука, 2013. – 152 с.
22. Замедлина Е.А., Козырев О.Н. Экономика отрасли туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М, Инфра-М, 2011. – 204 с.
23. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Иванилова С.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 213 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>.— ЭБС «IPRbooks»
24. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968928>
25. Информационные системы в экономике: Учебник / Балдин К.В., Уткин В.Б., - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 395 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01449-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/327836>
26. Каверина Е.А. Событийные коммуникации в культуре [Электронный ресурс] : философская пропедевтика и маркетинговая практика. Монография / Е.А. Каверина. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2011. — 187 с. — 978-5-8064-1711-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20781.html>
27. Камянова Т. English Grammar. Грамматика английского языка: теория и практика. М.: ООО «Дом Славянской Книги», 2015. – 1024 с.
28. Караваев С.И., Михайлов Г.Е. Испанский язык в сфере туризма: учеб. пособие. - М.: Турист, 2013. – 240 с.
29. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2012. – 236 с.
30. Кутьева М.В. Научно-популярные тексты на испанском языке и речевые задания к ним [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М.В. Кутьева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2015. — 56 с.
31. Лысикова, О. В. Имиджология и паблик рилейшнз в социокультурной сфере [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Лысикова, Н. П. Лысикова. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019.-168 с.. – ISBN 978-5-89349-853-0. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1048009>
32. Маилян С.С. Правоведение [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов неюридического профиля/ Маилян С.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 415 с.
33. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / Под ред. В.С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 416 с.
34. Маркетинг гостиничного предприятия : учеб. пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/textbook\\_5cf774c423d447.35162144](http://www.dx.doi.org/textbook_5cf774c423d447.35162144). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/982200>

35. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
36. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 216 с.
37. Матвеева Н.В. Английский язык. Менеджмент гостинично-ресторанных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матвеева Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72797.html>.— ЭБС «IPRbooks»
38. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2011. – 320 с.
39. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. – М. : Новое знание, 2012. – 365 с.
40. Морган, Н., Причард, А. Реклама в туризме и отдыхе: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 350700 «Реклама» и 230500 «Соц.-культур, сервис и туризм» / Н. Морган, А. Причард / Пер. с англ. под ред. Б.Л. Ерёмкина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с: ил., табл. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-00647-0. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028572>
41. Назаров С.В. Современные операционные системы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаров С.В., Широков А.И.— Электрон. текстовые данные.— Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 351 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/89474.html>.— ЭБС «IPRbooks»
42. Нуреева Д.Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Нуреева Д.Н.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014.— 139 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html>.— ЭБС «IPRbooks»
43. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с.
44. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 432 с.
45. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова - М.: Магистр, 2011. – 400 с.
46. Организация и проведение мероприятий : учеб. пособие / О.Я. Гойхман. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1012937>
47. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.
48. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. – 207 с
49. Организация проектной деятельности: Учебное пособие / Михалкина Е.В., Никитаева А.Ю., Косолапова Н.А. – Ростов–на–Дону: Издательство ЮФУ, 2016. – 146 с.: ISBN 978–5–9275–1988–0 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/989958>
50. Основы курортологии / ред. А.В. Скибицкий. – Ростов н/Д.: ФЕНИКС, 2013. – 289 с.
51. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Д.И. Елканова и др. - М.: Дашков и К, 2013. – 248 с.
52. Парамонова С.В., Шаврина А.В. Экономика государственного и муниципального сектора: учебное пособие. - Анапа, 2015. – 163 с.

53. Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Приезжева Е.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40767>.— ЭБС «IPRbooks»
54. Проектная деятельность: учебное пособие / М.А. Радзивилова, Г.И. Золотова; филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в г. Анапе. – Анапа, 2019. – 82 с.
55. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 119 с.
56. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40779>.— ЭБС «IPRbooks»
57. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с.
58. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеев, И.И. Драгилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
59. Семеркова Л. Н.Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с.
60. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2010. – 272 с.
61. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебно-практич. пособие. – М.: Экономистъ, 2013. – 224 с.
62. Смоленский М.Б. Правоведение: учебник.- М.: РИОР, ИНФРА-М, 2016. – 422 с.
63. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2012. – 304 с.
64. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с.
65. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 384 с.
66. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/6085](http://dx.doi.org/10.12737/6085). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>
67. Третьякова Т.Н. Основы курортного дела: учеб. пособие. - М.: Академия, 2012. – 288 с.
68. Тычинин Н.В. Элективные курсы по физической культуре и спорту [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Тычинин Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2017.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70821.html>.— ЭБС «IPRbooks»
69. Ушакова Н.В. Имиджелогия (3-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 264 с.

70. Фролова В.П. Деловое общение (Английский язык) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фролова В.П., Кожанова Л.В., Чигирина Т.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86276.html>.— ЭБС «IPRbooks»
71. Частник С., Коробка Г. Английский язык для менеджеров туризма и гостиничного бизнеса / Учеб. пособие. – Ростов н/Д: «Феникс», 2013. – 160 с.
72. Чилиевич Н.М. Английский язык в профессии. English for Trade Industry [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чилиевич Н.М., Командровская Е.Г.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84872.html>.— ЭБС «IPRbooks»
73. Шаблова Е.Г. Правоведение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.Г. Шаблова, О.В. Жевняк, Т.П. Шишулина— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016.— 192 с.
74. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»
75. Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс] : монография / Б.И. Штейнгольц, В.А. Назаркина. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 176 с.
76. Экономика гостиничного предприятия / М.А. Морозов, Н.Ю. Володоманова. – М.: ИПФ «Галер», 2011. – 116 с.
77. Юкша Я.А. Правоведение. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 486 с.
- в) Учебно-методические материалы и пособия, нормативные документы:
1. Закон РФ от 29 декабря 2012г. № 273 “Об образовании в Российской Федерации”, (ред. От 27.12.2019)
  2. Федеральный закон РФ от 22.09.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.02.2012).
  3. Федеральный Государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата).
  4. Приказ министерства образования науки Российской Федерации от 27 ноября 2015 г. №1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»
  5. Трудовой кодекс РФ.
  6. Квалификационные требования (профессиональный стандарт) к основным должностям работников туристской индустрии, утвержденный постановлением Минтруда РФ от 17.05.1999.
  7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21.08.98 № 37,МС ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».
  9. Положения о порядке проведения практики студентов СГУ.
  10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

11. 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"

12. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление от 25 апреля 1997 г. N 490)

13.ГОСТ Р 53423-2009(ИСО 18513:2003)Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)

14.ГОСТ Р 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)

15.ГОСТ Р 54599-2011Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (ред. от 12.09.2018)

16.ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (ред. от 12.09.2018)

17.ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания «Классификация предприятий общественного питания»

18.ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания «Общие требования»

19.ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания « Термины и определения»

20.ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания «Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»

21. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (ред от 09.01.2019)

22.ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (ред от 12.09.2018)

23.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (ред от 09.01.2019)

#### **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:

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

| № п/п | Наименование СПБД  |
|-------|--|
| 1     | ЭБС «IPR-books» - <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>  |
| 2     | БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств - <a href="https://biblioclub.ru">https://biblioclub.ru</a> . |
|       | Наименование ИИС   |
| 1     | Справочная правовая система «Консультант Плюс» - <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> ;  |
| 2     | Справочная правовая система «Гарант» - <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> ;  |

г) другие электронные информационные источники:



1. [www.NoReCa.ru](http://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](http://www.new-hotel.ru) — интернет-площадка для отельеров
3. [NoReCa-magazine.ru](http://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).

Зав. отделом библиотеки  
подпись



ФИО

Кузнецова Л.Н.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающимся в период практики предоставляется возможность:

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

## 6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для проведения занятий в СГУ (филиал в городе Анапе) имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории:

| Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа  |
|--|---|---|
| Аудитория для проведения установочной конференции (202)                    | Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo». | Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008).<br>Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010).<br>Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). |
| Базы практик   | Предприятия обладают всеми необходимыми методическими и   | СОК «Спутник»;<br>ФГУ «Государственного академического большого театра»;  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | техническими средствами обучения, необходимыми для успешного освоения программы практики и приобретения профессиональных компетенций студентов.   | ООО «Бригантина»;<br>ООО «Санаторий «Старинная Анапа»;<br>ООО Туристическое агентство «Планета Земля»;<br>АО «Санаторий «Мотылек»;<br>ОАО «Санаторий «Родник»;<br>Индивидуальный предприниматель Бондарь Д., компания «Эмоцион»;<br>ООО «Отель менеджмент»;<br>ЛОК «Витязь»  |
| Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210) | Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгафнофон «Sony».   | Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008).<br>Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010).<br>Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).  |
|   | Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Acer» - 1 шт. | Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008).<br>Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010).<br>Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007).<br>Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).<br>Программа EхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.).<br>АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.).<br>ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).<br>ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).<br>ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).<br>ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).<br>ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).<br>ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). |

## 7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ 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 создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.