



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт индустрии туризма
имени Ю.А. Сенкевича»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Т.В. Анисимова

«31» 08 2018 г.

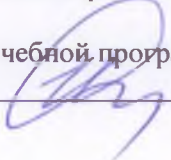
ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики	Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
индекс по рабочему плану	<u>Б2.В.02(П)</u>
направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
профиль	Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе
факультет	Туризма и гостеприимства

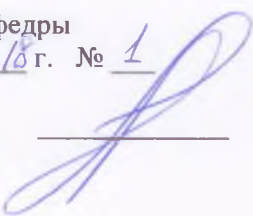
Общая трудоемкость (в академических часах / ЗЕ)	144 часа / 4 ЗЕ (2 $\frac{2}{3}$ недели)
Форма промежуточной аттестации	
Зачет с оценкой	2 семестр

Москва 2018

Программа составлена на основании ФГОС ВО
и учебного плана ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю. А. Сенкевича
на кафедре гостиничного и ресторанного дела
Факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
Доцент, к.э.н.  Суворова И.Н.

Рассмотрено на заседании кафедры
протокол от «30» 08 2018 г. № 1

Заведующий кафедрой
профессор, доктор техн. наук  О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебно-методического отдела  Вознесенская В. В.

1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ

Программа производственной практики – практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности - является элементом основной образовательной программы, реализуемой в ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничная дело»

Программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при повышении квалификации и профессиональной переподготовке работников туристской индустрии.

Вид практики: производственная практика - практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Форма (тип) практики: непрерывная.

Способы проведения: стационарная, выездная

2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Цель практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности - расширение, совершенствование, углубление и закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе обучения, а также приобретение необходимых практических навыков в области технологической деятельности, организационного проектирования в сфере гостеприимства.

Задачи практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

- закрепление полученных теоретических знаний по выбранному направлению подготовки;
- формирование и развитие профессиональных знаний предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства;
- изучение алгоритмов организационных, технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений предприятий сферы гостеприимства;
- овладение необходимыми профессиональными компетенциями.

Результатами прохождения практики является формирование компетенций и приобретение практического опыта (в соответствии с профессиональными стандартами «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Руководитель предприятия питания»):

Компетенции	Практический опыт
ПК-1 – готовность к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	- изучения организации и координации производственно-технологической деятельности предприятия сферы гостеприимства; - проведения организационной диагностики и проектирования организационной структуры гостиничного комплекса -представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений.

<p>ПК-2 – способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности</p>	<p>- сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p> <p>-представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений.</p>
<p>ПК-3 – готовность формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения</p>	<p>- исследования системы управления персоналом и стимулирования персонала предприятия сферы гостеприимства и разработки рекомендаций по ее совершенствованию;</p> <p>-представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений.</p>
<p>ПК-4 – готовность организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p>- изучения системы контроля деятельности предприятия сферы гостеприимства и обслуживания потребителей и разработки рекомендаций по ее совершенствованию;</p> <p>- представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений.</p>

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Производственная практика – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности – входит в вариативную часть основной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплинами, предшествующими данному виду производственной практики и являющимися ее теоретической базой, являются: «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве», «Инновационные подходы к организационно-управленческой деятельности», «Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере «HORECA», «Ревеню-менеджмент в индустрии гостеприимства», «Маркетинговые исследования в индустрии туризма и гостеприимства», «Инновационное планирование и проектирование в сфере гостеприимства»/ «Инновационное планирование и проектирование в сфере ресторанного бизнеса».

Данный вид производственной практики закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин: «Управление качеством продукции и услуг в индустрии гостеприимства», «Оптимизация бизнес-процессов в туризме и гостеприимстве», «Управление проектами в сфере «HORECA».

4 ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Объем практики: 4 ЗЕ

Продолжительность практики 2 2/3 недели (144 часа)

5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)	Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
<i>1 этап: подготовительный</i>				
1	<p>Организационное собрание (план производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Встреча с руководителем производственной практики для согласования задания на прохождение практики. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам.</p>	20	ПК-1	Аналитический отчет
<i>2 этап: ознакомительный</i>				
2	<p>Ознакомление с предприятием сферы гостеприимства (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). Изучение основных направлений деятельности предприятия.</p>	36	ПК-3	Аналитический отчет
<i>3 этап: производственный</i>				
3	<p>Анализ внешней и внутренней среды предприятия сферы гостеприимства и выявление стратегических направлений его развития. Изучение организации и координации производственно-технологической деятельности предприятия сферы гостеприимства. Исследование системы управления персоналом предприятия сферы гостеприимства; системы стимулирования персонала</p>	52	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Аналитический отчет

	предприятия сферы гостеприимства; разработка рекомендаций по ее совершенствованию. Изучение системы контроля деятельности предприятия сферы гостеприимства и обслуживания потребителей, разработка рекомендаций по ее совершенствованию			
<i>4 этап: аналитический</i>				
4	Осуществление систематизации и анализа собранных материалов в отчёте по практике	36	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Аналитический отчет
Итого часов:		144		

6 ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Аттестация по итогам прохождения практики проходит в виде дифференцированного зачета. На зачет представляются: оформленный дневник практики с характеристикой с места прохождения практики, отчет о прохождении практики.

7 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

7.1 Основная учебная литература

1. Никольская Е.Ю. Попов Л.А. Проектирование гостиничной деятельности. М.: КНОРУС, 2017.
2. Скобкин, С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник для вузов / С. С. Скобкин. Научная школа: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. Москва, 2018. Гриф УМО ВО (ЭБС ЮРАЙТ)
3. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А.В. Тебекин. 2-е изд., пер. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2018.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Баумгартнер Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для бакалавриата . М.: Юрайт, 2015. Электронный ресурс.
2. Баумгартнер Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. Издательство: Академия, 2014.
3. Бачуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., А.В. Зайцев. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: уч. пос./ 3-е изд., перераб. М.: Кнорус, 2016.
4. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. М.: Издательство Юрайт, 2017.
5. Главачева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие / СПб.: Троицкий мост, 2012.
6. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. М.: Академия, 2014.
7. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. СПб.: Троицкий мост, 2014.
8. Сергеев А.А. Бизнес-планирование 3-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры Научная школа: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (г. Москва), 2018. (ЭБС ЮРАЙТ).
9. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. М.: Магистр, 2013.

10. Скобкин С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. М.: Магистр, 2013.

11. Скобкин С. С., Кобяк М. В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие. М.: Магистр, 2012.

12. Спиридонова Е.А. Управление инновациями. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры 2018 / Гриф УМО ВО (ЭБС ЮРАЙТ).

13. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для бакалавриата /Т. Л. Тимохина. М.: Юрайт, 2018. Электронный учебник. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

14. Управление конкурентоспособностью. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Отв. Ред. Горбашко Е.А., Максимцев И. А. Москва, 2018. ЭБС ЮРАЙТ. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/full>

15. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие. 4-е изд. М.: Юнити-Дана, 2013.

16. Фролов Ю. В., Серышев Р. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов 2-е изд., Под ред. Фролова Ю. В. 2018 (ЭБС ЮРАЙТ).

7.3. Нормативная база

1. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 № 51- // СЗ РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 3.

3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"

4. Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ

5. Федеральный закон от 27.12.2002 N184-ФЗ «О техническом регулировании»

6. Федеральный закон от 02.01.2000 № 29 «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

7. Федеральный Закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

8. Федеральный Закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» от 28.12.2009 г. №381-ФЗ

9. Федеральный Закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» от 22.11.1995 г. №171-ФЗ

10. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля №294 ФЗ от 26.12.2008

11. Федеральный Закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 N 15-ФЗ.

12. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

13. ГОСТ 30389 – 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

14. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. введ. 2014-11-11 – М. : Стандартинформ, 2015

15. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. - Введ. 2016-01-01. М.: Стандартинформ, 2014. – I, 16 с.

16. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.

17. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.

18. ГОСТ Р 55323-2012 Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания.
19. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
20. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
21. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
22. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06.09.2013 г. N 875-ст).
23. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000:2007 для индустрии питания» на основе британского стандарта BIP 2127:2007 (NEQ).
24. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.
25. ГОСТ Р 56671-2015 Рекомендации по разработке и внедрению процедур, основанных на принципах ХАССП.
26. ГОСТ Р 56746-2015 Программы предварительных требований по безопасности пищевой продукции. Часть 2. Общественное питание.
27. ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
28. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
29. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
30. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
31. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
32. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования
33. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил" (вместе с "СП 2.3.6.1079-01. 2.3.6. Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья).
34. Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 г. №584 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности» (в ред. с изменениями от 29.03.2016 N 246).
35. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 года N 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
36. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
37. СанПиН 2.3.2. 1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» (с изменениями и дополнениями от 28.04.2010).
38. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».
39. СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения» (взамен СНиП II-Л.8-71 Предприятия общественного питания. Нормы проектирования).
40. СП 2.2.2. 1327-03 «Гигиенические требования к организации технологических процессов, производственному оборудованию и рабочему инструменту».
41. СП 132.13330.2011 «Обеспечение антитеррористической защищенности зданий и сооружений. Общие требования проектирования».
42. СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001).

43. СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

7.4. Периодические издания

1. Отель
2. Современные проблемы сервиса и туризма

7.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. «Общие требования к оформлению письменных работ обучающихся в МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича» Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2018
2. «Положение об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»
3. «Научно-исследовательская деятельность студента. Методические рекомендации по сбору материалов, их обработке и анализу». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2018.

7.6 Перечень ресурсов сети Интернет

- 1) http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/ #Сайт Федеральной службы государственной статистики (раздел «Услуги в области туризма»);
- 2) <http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm> -портал по гостиничному бизнесу;
- 3) <http://www.garant.ru> -правовой портал;
- 4) <http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса;
- 5) <http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли;
- 6) <http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы;
- 7) <http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ;
- 8) <http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес;
- 9) <http://www.hotelier.pro> –портал профессионалов гостиничного бизнеса;
- 10) <http://www.rha.ru> – официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
- 11) <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека
- 12) <http://fcior.edu.ru> – федеральный центр информационно- образовательных ресурсов
- 13) <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки РФ
- 14) <http://school-collection.edu.ru> – единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
- 15) www.consultant.ru - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- 16) www.edu.ru - портал «Российское образование».
- 17) www.garant.ru - Справочная правовая система «Гарант»
- 18) www.humanities.edu.ru – портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование».
- 19) www.school.edu.ru - «Российский общеобразовательный портал».
- 20) www.scopus.com - библиографическая и реферативная база данных

8 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

- Пакет Microsoft Office 2010 Standart
- Компьютерная система автоматизации гостиниц FIDELIO
- Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv), лицензия на 50 номеров. Учебная версия. Сублицензионный договор №SHS/2887 на предоставление права использования Программного обеспечения от 03.07.2018

9 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) проводится на производственной базе предприятий сферы гостеприимства под руководством квалифицированных специалистов, а также на кафедре гостиничного и ресторанного дела МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича. Материально-техническое обеспечение практики включает оборудованное рабочее место сотрудника. В ходе производственной практики обучающиеся имеют возможность получить опыт работы во всех структурных подразделениях с возможностью их дальнейшего трудоустройства.

10 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения. В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной

информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

11.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

компетенции	знания, умения, навыки
<p>ПК-1 – готовность к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения</p>	<p><i>знать:</i> – особенности проведения координации и организации в гостиничном бизнесе</p> <p><i>уметь:</i> – организовывать работу исполнителей на местах в производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения</p> <p><i>владеть:</i> -навыками оценки функции организации и координации с позиции гостиничного менеджмента.</p>
<p>ПК-2 – способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности</p>	<p><i>знать:</i> - методы анализа внешней и внутренней среды предприятия сферы гостеприимства; -виды стратегий и процесс принятия решений стратегического и тактического характера</p> <p><i>уметь:</i> - формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства;</p> <p><i>владеть:</i> - методиками разработки корпоративной, конкурентной,</p>

	<p>функциональных стратегий предприятия сферы гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации стратегического контроля; - методами организационного проектирования.
<p>ПК-3 – готовность формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические основы системы управления персоналом в гостиничном предприятии, понятийный аппарат, правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность службы персонала методы, мотивации и стимулирования; – особенности и виды кадровой политики в гостинице; основы планирования количественной и качественной потребности в кадрах; мировой опыт проведения социально-экономических исследований в гостиничной деятельности <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать предложения по совершенствованию системы управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения; <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия
<p>ПК-4 – готовность организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – нормы и правила международного делового этикета в деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, международные стандарты сервиса; - современные теории менеджмента качества гостиничных услуг; - технические регламенты, санитарные нормы и правила обслуживания потребителей <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать систему контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства <p><i>владеть:</i> навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства.</p>

11.2 Описание показателей и критериев оценивания профессиональных компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

<i>Описание показателей</i>	
<p>Этап 1. Подготовительный</p>	<p>Ознакомление с нормативной базой и внутренними документами, регламентирующими функционирование предприятия. Изучение организационной структуры, системы внутренних коммуникаций и взаимодействия различных подразделений. Изучение положений о службах отеля, внутренними стандартами, должностными инструкциями.</p>
<p>Этап 2. Практический</p>	<p>Приобретение/ закрепление навыков работы в определённой должности (должностях) с целью формирования отмеченных компетенций и практического опыта.</p> <p>Выполнение дополнительных задач, поставленных руководителем практики, в т.ч. в рамках задания на практику.</p> <p>Изучение состояния оборудования, программного обеспечения, отзывов персонала и гостей, результатов анкетирования.</p>

Этап 3. Составление отчета	Осуществление систематизации и анализа собранных материалов в отчёте по практике.	
Критерии оценивания		
Этап 1. Отчет с указанием достигнутых результатов и сделаны квалифицированные выводы по результатам практики	актуальность, объективность и достоверность информации, касающейся производственной деятельности гостиничного предприятия; уровень освоения профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа практики	
Этап 2. Содержательность отчета	уровень выполнения индивидуального задания, его содержательность и актуальность; умение студента давать аналитическую и мотивированную оценку работы предприятия	
Этап 3. Оформление отчета	аккуратность и грамотность оформления текста отчета; оценка работы студента в период практики со стороны руководителя практики от предприятия; дисциплинированность и своевременность выполнения заданий каждого этапа практики; своевременность предоставления отчета о практике	
Описание шкал оценивания		
Оценивание отчета о прохождении учебной практики	1. Оценка освоенности теоретического материала (знания и понимания)	–определение рассматриваемых понятий и явлений выполнено четко, полно и доказательно (обоснованно сделаны ссылки и приведены примеры; –используемые понятия и определения соответствуют теме; –оригинальность текста (самостоятельность выполнения. Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 1 также оценивается положительно (зачтено)
	2. Проверка содержательности и достоверности проведенного анализа	–в работе грамотно использованы категории анализа; –умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; –приведены и проанализированы альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, которые определили позицию автора, выраженную в сбалансированном заключении. –используется большое количество различных источников информации; –сформулирована личная оценка проблемы Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 2 также оценивается положительно (зачтено)
	3. Проверка обоснованности суждений и выводов	– выдвинутые тезисы сопровождаются обоснованной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их

		<p>личная оценка;</p> <p>– общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.</p> <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 3 также оценивается положительно (зачтено)</p>
	<p>4. Оценка качества цифрового материала</p>	<p>– источниками цифровой информации (статистической) информации являются официальные сайты государственных, региональных и отраслевых органов власти, учебная и учебно-методическая литература, отраслевая периодика</p> <p>– используемые в работе цифровые данные актуальны;</p> <p>– соответствие массивов цифровой информации предмету работы и методам аналитической обработки данных</p> <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 4 также оценивается положительно (зачтено)</p>
	<p>5. Оценка качества оформления отчета о прохождении практики</p>	<p>– работа соответствует основным требованиям к оформлению и использованию цитат;</p> <p>– соблюдены лексические, фразеологические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка;</p> <p>– в оформлении текста полностью соблюдены правила орфографии и пунктуации русского языка</p> <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 5 также оценивается положительно (зачтено)</p>
<p align="center">Оценка за отчет о прохождении практики:</p> <p>– «отлично» выставляется студенту, если отчет соответствует 4-м критериям</p> <p>– «хорошо», если отчет соответствует 3-м критериям</p> <p>– «удовлетворительно», если отчет соответствует 2-м критериям</p> <p>– оценка «неудовлетворительно», если отчет не соответствует указанным выше критериям</p>		
<p align="center">Итоговая оценка по итогам прохождения практики:</p>		
<p>Определяется с учетом оценки, выставленной за заполнение Дневника практики, составление отчета и результатов сдачи дифференцированного зачета:</p> <p>если оценка за отчет – «неудовлетворительно», студент не допускается к сдаче зачета, отчет возвращается студенту для исправления ошибок и учета замечаний;</p> <p>– если оценка за отчет положительная, итоговая оценка определяется с учетом оценки, выставленной за отчет о прохождении практики и результатов сдачи дифференцированного зачета в соответствии с приведенной ниже таблицей.</p>		

Отчет о прохождении практики Зачет с оценкой	отлично	хорошо	удовлетворительно
отлично	отлично	хорошо/отлично	хорошо
хорошо	хорошо/отлично	хорошо	удовлетворительно/ хорошо
удовлетворительно	хорошо	удовлетворительно/ хорошо	удовлетворительно

11.3 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этап формирования знаний, умений, навыков	Контрольные материалы/задания
Этап 1 Формирование базы знаний	Вопросы для подготовки к прохождению практики
Этап 2 Формирование навыков практического использования знаний	Примерные индивидуальные задания студентам для прохождения практики
Этап 3 Проверка усвоения материала	Контрольные вопросы для проведения дифференцированного зачета

11.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью проведения промежуточной аттестации обучающихся преподаватель (комиссия по промежуточной аттестации обучающихся по практике) заполняет оценочную таблицу, в которой результаты обучения соотнесены с критериями и объектами оценки.

Результаты обучения (освоенные умения, первоначальный практический опыт в рамках видов профессиональной деятельности; готовность к выполнению задач профессиональной деятельности)	Критерии оценки результатов освоения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Объект оценки	Степень проявления критерия			
			5	4	3	2
Умение: -организовывать собственную деятельность, руководствуясь социальной значимостью своей будущей профессии	Умеет организовывать собственную деятельность, руководствуется социальной значимостью своей будущей профессии	1) аттестационный лист и характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики;				

		2) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике				
<i>Готовность:</i> к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности проведения координации и организации в гостиничном бизнесе <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу исполнителей на местах в производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками оценки функции организации и координации с позиции гостиничного менеджмента. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучения организации и координации производственно-технологической деятельности предприятия сферы гостеприимства; -представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений. 	<p>1) аттестационный лист и характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики;</p> <p>2) отчет по практике</p> <p>3) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике</p>				
<i>Способность:</i> принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	<p>Знает::</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы анализа внешней и внутренней среды предприятия сферы гостеприимства; -виды стратегий и процесс принятия решений стратегического и тактического характера <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методиками разработки корпоративной, конкурентной, функциональных 	<p>1) аттестационный лист и характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики;</p> <p>2) отчет по практике</p> <p>3) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике</p>				

	<p>стратегий предприятия сферы гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации стратегического контроля; - методами организационного проектирования. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучения внешней и внутренней среды предприятия сферы гостеприимства и стратегических направлений его развития; - представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений. 					
<p><i>Готовность:</i> формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы системы управления персоналом в гостиничном предприятии, понятийный аппарат, правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность службы персонала; методы мотивации и стимулирования персонала <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать передовые научно-прикладные методики исследований в сфере гостеприимства; -разрабатывать предложения по совершенствованию системы управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия 	<p>1) аттестационный лист и характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики;</p> <p>2) отчет по практике</p> <p>3) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике</p>				

	<p>гостиничной индустрии; -особенности и виды кадровой политики в гостинице; основы планирования количественной и качественной потребности в кадрах; Имеет практический опыт: - исследования системы управления и стимулирования персонала предприятия сферы гостеприимства; разработки рекомендаций по ее совершенствованию; -представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений</p>					
<p><i>Готовность:</i> организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p>Знает: — нормы и правила международного делового этикета в деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, международные стандарты сервиса; -современные теории менеджмента качества гостиничных услуг; - технические регламенты, санитарные нормы и правила обслуживания потребителей. Умеет: — организовывать систему контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства Имеет практический опыт: - изучения системы контроля деятельности предприятия сферы гостеприимства и обслуживания потребителей; разработки рекомендаций по ее совершенствованию;</p>	<p>1) аттестационный лист и характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики; 2) отчет по практике 3) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике</p>				

	- представления результатов исследования в гостиничной сфере в форме отчета, прикладных разработок, докладов и публичных обсуждений					
<i>Умения:</i> - соблюдать стандарты, другие правовые и нормативные документы деятельности предприятий сферы гостеприимства	Знает перечень основных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность предприятий сферы гостеприимства	1) дневник по Практике 2) отзыв руководителя практики от вуза				
<i>Умения:</i> - соблюдать кодекс профессиональной этики, формировать клиентурные отношения	Демонстрирует этическое поведение, предусмотренное кодексом профессиональной этики	1) отчет по практике; 2) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике				

Для перевода баллов оценочной таблицы в итоговую оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений. Если студент набирает от 90 до 100 % от максимально возможной суммы баллов ему выставляется оценка «отлично»; от 75 до 89 % – оценка «хорошо», от 60 до 74 % – оценка «удовлетворительно», менее 60 % – оценка «неудовлетворительно».

11.5 Примерный перечень вопросов к защите отчета по практике:

- 1) В чем заключаются ключевые отличия гостиниц разных категорий в соответствии с Положением о классификации гостиниц в РФ от 2019?
- 2) Какие сферы гостиничной деятельности регламентированы законодательством? Приведите примеры этих документов.
- 3) Охарактеризуйте ключевые положения Правил предоставления гостиничных услуг в РФ (от 2015г.), которые ежедневно применяются в практике гостиничного обслуживания.
- 4) Охарактеризуйте структуру управления предприятия сферы гостеприимства. Отвечает ли она требованиям, предъявляемым к структурам управления
- 5) Охарактеризуйте организационно-распорядительскую документацию предприятия сферы гостеприимства – объекта прохождения практики.
- 6) Перечислите ключевые бизнес-процессы предприятия сферы гостеприимства – объекта практики.
- 7) Какие требования предъявляются к персоналу основных операционных отделов, служб и департаментов?
- 8) Какие особенности организации труда линейных сотрудников можно выделить? Какие методы стимулирования персонала используются в отеле?
- 9) Какова миссия предприятия-объекта практики? Какой конкурентной стратегии придерживается данное предприятие?
- 10) Назовите основные службы гостиницы, определите основные задачи.

- 11) Что такое аутсорсинг, применяется ли он в данном отеле?
- 12) Определите ключевой продукт, а также основные пакеты услуг на данном объекте
- 13) Какие услуги пользуются наибольшей популярностью у гостей? Какие были оценены наиболее высоко?
- 14) Соответствуют ли гостиничные услуги современным трендам гостиничного бизнеса, можно ли назвать продукт данного объекта инновационным?
- 15) Определите ключевые положения взаимодействия с гостем.
- 16) Как гости оценивают уровень обслуживания в данном отеле?
- 17) Оцените работу СПИР, используя личное наблюдение, а также отзывы гостей
- 18) Приведите примеры взаимодействия служб
- 19) Какие отличия в технологии обслуживания российских и иностранных туристов Вы можете отметить?
- 20) Какие сотрудники отеля вовлечены в обеспечение безопасности?
- 21) Действует ли на предприятии программа лояльности, эффективна ли она?
- 22) Как проводится оценка действий персонала на гостиничном предприятии?
- 23) Какие виды бронирования применяются в данном отеле?
- 24) Существует ли в отеле отдел/менеджер по работе с корпоративными клиентами. В чем заключаются отличия в работе с корпоративными и индивидуальными клиентами?
- 25) Внедрена ли на предприятии АСУ, PMS, какая? Какие функции автоматизированы? Какие модули требуют доработки, интеграции?
- 26) Соответствует ли оборудование и техника на предприятии современным требованиям, требуется ли по Вашему мнению внедрение инноваций? Каких?