



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.П.1

вид практики	производственная
курс	2,3
направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
профиль	«Гостиничная деятельность»
квалификация (степень)	«Бакалавр»
факультет	«Туризм и гостеприимство»

Общая трудоемкость <i>(в академических часах)</i> в т.ч. самостоятельных	Для очной формы обучения	Для очно-заочной и заочной форм обучения
	432 час./ 12 зет 8 недель	432 час./ 12 зет 8 недель
Форма промежуточной аттестации Зачет с оценкой Зачет с оценкой	4 семестр 6 семестр	6 семестр 8 семестр



Программа практики составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича
на кафедре Гостиничное дело
факультета туризма и гостеприимства

Составители программы практики
Доцент кафедры Гостиничное дело И.Н. Суворова
Заведующий кафедрой Гостиничное дело О.В. Пасько

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры Гостиничное дело,
Протокол заседания № 1 от 30 августа 2016 г.

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туризма и гостеприимства С.П. Анзорова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева

ЭКСПЕРТ

Генеральный менеджер гостиницы
Аврора, Москва К.С. Горяинов



1. ВИД ПРАКТИКИ, ТИП И СПОСОБ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная

Тип практики: для получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способ проведения: стационарная

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами прохождения практики является освоение:

общекультурных компетенций ОК-3, 6;

общепрофессиональных компетенций ОПК-1, 2, 3;

профессиональных компетенций ПК-1, 3, 5

Наименование компетенции	Планируемые результаты прохождения практики
Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3)	Освоение практических навыков экономической деятельности на предприятии индустрии гостеприимства. Знакомство с экономическими расчетами и отчетами, первичные навыки экономического анализа.
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	Освоение практических навыков работы в команде, оперативного и качественного выполнения практических задач ориентации на местности, предоставления достоверной информации, в т.ч. и на иностранном языке, в любой ситуации сохранения выдержки, такта и сдержанности по отношению к людям всех национальностей, любого возраста, рода деятельности и др.
Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1)	Приобретение навыков решения базовых задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры. Развитие навыков применением информационно-коммуникационных технологий в индустрии гостеприимства. Освоения основных требований и информационной безопасности, использование различных источников информации по объекту гостиничного продукта.
Способность организовывать работу исполнителей (ОПК-2)	Приобретение и развитие способностей организовывать работу исполнителей;
Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию,	Освоение навыка применения нормативно-правовой и технологической документации, которая регламентирует гостиничную деятельность;



регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)	
Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1)	Приобретение навыков применения современных технологий формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3)	Освоение навыков определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;
Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5)	Приобретение навыков контроля технологических процессов и соблюдения должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Производственная практика выступает средством формирования приобретенных теоретических знаний в систему профессиональных компетенций обучающихся по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничная деятельность» и непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку и осуществление основных видов профессиональной деятельности.

Производственная практика студентов является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий индустрии гостеприимства.

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Общая трудоемкость	8 недели 432 час 12 ЗЕ
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой 4,6 семестр (для очной формы) 6,8 семестр (для очно-заочной и заочной формы)



5. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Цель производственной практики – комплексное освоение обучающимися общекультурных и профессиональных компетенций, приобретение необходимых умений и профессиональных навыков работы на основных функциональных участках гостиничного предприятия.

6. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

В ходе производственной практики обучающиеся должны сформировать и развить необходимые компетенции, а именно сформировать навыки:

- работать в команде, эффективно общаться в группе, с руководителем практики, представителями туриндустрии, индустрии гостеприимства и туристами;
- применять нормативно-правовую документацию;
- применять экономические методы, принципы и подходы в профессиональной деятельности;
- решения оперативных стандартных производственных задач;
- определения затрат гостиничного предприятия;
- распределения производственных задач и организации работы исполнителей;
- применения информационных современных информационных методы для формирования и продвижения гостиничного продукта.

7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)		Формируемые компетенции (практические навыки)	Формы текущего контроля
		Практич. работа на производстве*	Самостоятельная работа		
<i>1 этап : подготовительный</i>					
1	- Производственный инструктаж. - Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. - Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.	8		ОПК-3	Собеседование на знание правил безопасности
<i>2 этап : ознакомительный</i>					
2	- Ознакомление с режимом работы основных служб гостиницы.	32		ОПК-1, ОПК-3, ПК-1.	Конспект: перечень услуг; порядок оплаты



	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с перечнем предлагаемых услуг и организацией информирования гостей о гостинице и услугах. - Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот в гостинице. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. 				услуг
<i>3 этап : производственный</i>					
3	Выполнение работ, относящихся к службе портье и поэтажной службе: <ul style="list-style-type: none"> - Хранение ключей от номеров и вручение их гостям. - Предоставление справок о проживающих в гостинице. - Предоставление информации о гостиничных услугах. - Размещение гостей по направлению дежурного администратора и оформление служебной документации согласно предъявляемым требованиям. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. 	40		ОПК-1, ПК-1, ОК-6.	План-схема предоставления информации о гостиничных услугах
4	<ul style="list-style-type: none"> - Планировать загрузку гостиницы. - Принимать и регистрировать заявки на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения. - Рассчитывать размер оплаты за бронь и проживание в гостинице. - Осуществлять различные процедуры оплаты (наличными, дорожным чеком, кредитной картой) с учетом поступлений денежных сумм на расчетный счет гостиничного предприятия. - Заносить сведения об 	40		ОК-3, ОК-6, ОПК-1.	Письменный анализ отзывов гостей с диаграммами о качестве обслуживания и предложениями по его совершенствованию



	<p>освободившихся номерах в компьютер.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Заполнять ведомость движения номерного фонда. - Продлевать проживание, переводить из одного номера в другой, выдавать разрешение на вынос багажа. - Оценивать отзывы гостей об уровне и качестве обслуживания и вносить предложения по его дальнейшему совершенствованию. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. 				
5	<ul style="list-style-type: none"> - Контролировать своевременность выезда гостей. - Проверять наличие и сохранность предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей и составлять акты при их обнаружении. - Организовать хранение забытых вещей и осуществить меры по их возврату владельцам. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. 	40		ОК-6, ОПК-1, ОПК-2;	План-схема действий дежурного по этажу в случае выезда гостей
6	<ul style="list-style-type: none"> - Составить перечень дополнительных платных услуг. - Принимать заказы от гостей и организовать предоставление услуг питания, бытового, экскурсионного, транспортного, культурно-зрелищного, информационного назначения, а также контролировать их выполнение - Разбирать жалобы и замечания по качеству предоставляемых услуг и принимать меры по их 	40		ОК-3, ОК-6, ОПК-3, ПК-3	Эскизы рекламной продукции, рекламные тексты и пакет печатной рекламы для жилого номера с применением компьютерной графики и верстки



	устранению в пределах своей компетенции - Разработать элементы наружной и внутренней рекламы, составить рекламный текст и пакет печатной рекламы для жилого номера с применением компьютерной графики и верстки				
7	- Организовать встречу, прием, размещение, обслуживание и проводы туристов, в т. ч. групп иностранных граждан, делегаций по классу VIP, общаться с туристами по всем вопросам службы приема и размещения с соблюдением этикета и на иностранном языке - Оформлять рабочую документацию с помощью компьютерных средств обеспечения - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике	40		ОПК-1, ОПК-3, ПК-1	Образцы заполнения рабочей документации по паспортно-визовым формальностям
8	- Расчет нормативов численности обслуживающего персонала с учетом состава работ, норм обслуживания одним рабочим, нормативом явочной и списочной численности, категории гостиничного предприятия. - Составление на основе штатного расписания графика дежурств обслуживающего персонала. - Заполнение табеля рабочего времени согласно установленным правилам и нормативно-правовым актам.	40		ОК-3, ПК-3	Расчет численности сотрудников, заполненный график дежурств и табель рабочего времени
9	- Вести картотеку прихода и расхода ценностей. - Составлять договор на материальную ответственность.	40		ОПК-1.	Образцы заполненного договора и акта списания



	<ul style="list-style-type: none"> - Получать предметы имущества и оборудование со склада. - Участвовать в инвентаризации имущества гостиницы. - Заполнять инвентаризационную ведомость. 				
10	<ul style="list-style-type: none"> - Распределять обязанности между персоналом, проводить совещания и инструктажи, принимать оперативную информацию и доводить ее до сведения руководства. - Составлять и оформлять служебную документацию: план работы структурного подразделения (службы), перспективный план загрузки гостиничного предприятия, а также планировать потребности службы. - Осуществлять контроль всей деятельности служб, выявлять, анализировать недостатки в работе служб, разрабатывать меры по совершенствованию технологического обслуживания клиентов, улучшения его качества и расширения ассортимента услуг. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. 	40		ОПК-2, ПК-5	Наблюдение, собеседование, характеристика руководителя практики от предприятия, образцы служебной документации
<i>4 этап : аналитический</i>					
11	Обработка, систематизация и анализ собранного фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).	40		ОК-3; ОПК- 1, 2, 3; ПК-1, 3, 5.	Диаграммы, схемы, таблицы, конспект, образцы документации
12	Написание отчета по практике.	32		ОК-3; ОПК- 1, 2, 3; ПК-1, 3, 5.	Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика



					руководителя практики от предприятия
		Итого часов:	432		

8. ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ

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

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРАКТИКЕ

9.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения производственной практики

Наименование компетенции	Знания, умения, навыки	Средства оценки
Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3)	Знать: - основы экономических концепций; - экономические принципы и методы - основы экономические понятия и показатели;	Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль освоения учебных материалов по экономическим дисциплинам; – мониторинг самостоятельной работы студентов по составлению отчетных документов.
	Уметь: – эффективно использовать основы экономических принципов; – определять наиболее актуальные направления развития предприятия;	Этап 2. Проверка сформированности навыков: – экономического анализа; – применения экономических подходов;



	<p>Владеть: – навыками применения экономических принципов и методов в практической деятельности на предприятии.</p>	<p>Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений: – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике экономическим принципам деятельности; – промежуточный контроль.</p>
<p>Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)</p>	<p>Знать: – принципы и основные правила работы в команде; - социальные, этнические, конфессиональные нормы; - правила этикета.</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль освоения учебных материалов по межкультурной коммуникации и командообразованию; – мониторинг самостоятельной работы студентов по составлению отчетных документов.</p>
	<p>Уметь: -качественно выполнять практические задачи ориентации на местности; - применять социальные, этнические, конфессиональные нормы; правила этикета. осуществлять взаимодействие между членами группы волонтеров; – Сохранять выдержку, такт и сдержанность по отношению к людям всех национальностей, любого возраста, рода деятельности и др.</p>	<p>Этап 2. Проверка сформированности навыков: – взаимодействия между членами волонтерской группы; – контактирования с официальными органами, волонтерским туристским центром города Москвы; – информирования и оказания помощи туристам, населению г. Москвы.</p>
	<p>Владеть: – навыками работы в команде; – опытом использования основ межкультурной коммуникации в непосредственном контакте с гражданами других национальностей, культур и др.;</p>	<p>Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений: – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике задачам прохождения учебной</p>



	- навыками оперативного и качественного выполнения практических задач ориентации на местности, предоставления достоверной информации, в т.ч. и на иностранном языке.	практики; – промежуточный контроль.
Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1)	Знать: - основные информационные и библиографические источники по специальности; - номенклатуру информационных и коммуникационных технологий; - основные требования информационной безопасности;	Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль освоения необходимых теоретических знаний; – мониторинг самостоятельной работы студентов.
	Уметь: – использовать информационные и библиографические системы для поиска необходимой информации; – определять необходимые направления информационной безопасности.	Этап 2. Проверка сформированности навыков: – планирования, организации собственной деятельности; – анализа результатов проделанной работы, постоянного самосовершенствования.
	Владеть: – навыками решения базовых задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры. - навыками применения информационно-коммуникационных технологий в индустрии гостеприимства с учетом основных требований и информационной безопасности.	Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений: – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике задачам прохождения учебной практики; – промежуточный контроль.
Способность организовывать работу исполнителей (ОПК-2) Приобретение и развитие способностей	Знать: – основные принципы организации труда; – цели и задачи организации; - функции управления.	Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль освоения необходимых теоретических знаний;



организовывать работу исполнителей		– мониторинг самостоятельной работы студентов.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять и распределять функции между участниками работы; – ставить задачу для выполнения определенной операции; -мотивировать исполнителей к деятельности; -контролировать и анализировать деятельность исполнителей. 	<p>Этап 2. Проверка сформированности навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контактирования с туристами, членами группы, официальными представителями различных органов с целью решения возникших проблем или вопросов; – анализа результатов проделанной работы, постоянного самосовершенствования.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации рабочего времени с целью выполнения поставленных задач; – опытом организации труда исполнителей. 	<p>Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике задачам прохождения учебной практики; – промежуточный контроль.
<p>Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Основные положения нормативно-правовой документации; -Основные положения технологической документации, регламентирующей исполнение практической деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства. 	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль освоения учебных материалов по правовым вопросам; – мониторинг самостоятельной работы студентов по составлению отчетных документов.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – эффективно использовать нормативно-правовую документацию; - использовать технологическую документацию в практической деятельности; 	<p>Этап 2. Проверка сформированности навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использования нормативно-правовой документации; – применения технологической документации;



	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыка применения нормативно-правовой и технологической документации, которая регламентирует гостиничную деятельность; 	<p>Этап 3. Проверка усвоения навыков применения нормативно-правовой и технологической документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – промежуточный контроль; - финальный контроль.
<p>Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные технологии формирования гостиничного продукта; - основные требования потребителей 	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль освоения учебных материалов по современным технологиям формирования гостиничного продукта; – мониторинг знания требований потребителей гостиничных услуг.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять современные технологии формирования гостиничного продукта; -ориентироваться в работе на основные требования потребителей гостиничных услуг. 	<p>Этап 2. Проверка сформированности навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практического применения современных технологий формирования гостиничного продукта с учетом требований потребителей.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения современных технологий формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей. 	<p>Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике требованиям современных потребителей; – промежуточный контроль.
<p>Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные виды издержек гостиничного предприятия; - методы определения затрат гостиничного предприятия. 	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль освоения необходимых теоретических знаний; – мониторинг самостоятельной работы студентов по анализу затрат гостиничного предприятия.



	<p>Уметь: – классифицировать издержки гостиничного предприятия; – определять затраты гостиницы; - составлять смету расходов.</p>	<p>Этап 2. Проверка сформированности навыков: – классификации издержек; – составления сметы расходов.</p>
	<p>Владеть: – навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения.</p>	<p>Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений: – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике экономической целесообразности, подтвержденной сметой расходов по предложенным нововведениям; – промежуточный контроль; - финальный контроль</p>
<p>Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5)</p>	<p>Знать: - алгоритмы технологических процессов на предприятии индустрии гостеприимства; - систему классификации средств размещения и основных требований к объектам; - содержание должностных инструкций сотрудников гостиничного комплекса.</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль освоения необходимых теоретических знаний технологических процессов гостиничного предприятия; – мониторинг самостоятельной работы и отчета студента.</p>
	<p>Уметь: – определять и распределять функции между участниками работы; -контролировать и анализировать деятельность исполнителей.</p>	<p>Этап 2. Проверка сформированности навыков: – контактирования с коллегами по вопросам соблюдения /нарушения должностных инструкций; – анализа результатов проделанной работы.</p>
	<p>Владеть: – навыками контроля технологических процессов; - навыками контроля соблюдения должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p>	<p>Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений: – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике задачам</p>



	- навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	прохождения учебной практики; – промежуточный контроль.
--	---	--

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

<i>Описание показателей</i>	
Этап 1: Формирование базы знаний	– наличие в отчете по практике необходимых для выполнения профессиональных задач прохождения практики теоритических материалов
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	– выполнение заданий и поручений руководителя практики от института и предприятия туристской отрасли
Этап 3: Проверка усвоения практических знаний и умений	– заполнение Дневника практики и составление отчета
<i>Критерии оценивания знаний, умений и навыков на различных этапах их формирования</i>	
Этап 1: Формирование базы знаний	– знание основных понятий, сущности и специфических особенностей теоритического материала, необходимого для выполнения профессиональных задач прохождения практики (не ниже оценки «удовлетворительно»)
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	– умение выбирать рациональные и перспективные формы и методы выполнения профессиональных задач (не ниже оценки «удовлетворительно»)
Этап 3: Проверка усвоения практических знаний и умений	– обоснованность выводов и практических предложений в отчете о прохождении практики (не ниже оценки «удовлетворительно»)
<i>Описание шкал оценивания</i>	
Оценивание результатов устных опросов на дифференцированном зачете	Ответ студента на дифференцированном зачете оценивается на: – «отлично», если ответы на вопросы преподавателя полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией; – «хорошо», если допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов; – «удовлетворительно», если в ответах на вопросы преподавателя имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок; – «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для



	положительной оценки.	
Оценивание отчета о прохождении учебной практики	1. Оценка освоенности теоретического материала (знания и понимания)	<ul style="list-style-type: none"> –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) <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 1 также оценивается положительно (зачтено)</p>
	2. Проверка содержательности и достоверности проведенного анализа	<ul style="list-style-type: none"> –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 <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 2 также оценивается положительно (зачтено)</p>
	3. Проверка обоснованности суждений и выводов	<ul style="list-style-type: none"> – выдвинутые тезисы сопровождаются обоснованной аргументацией – приводятся различные точки зрения и их личная оценка – общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 3 также оценивается положительно (зачтено)</p>
	4. Оценка качества цифрового материала	<ul style="list-style-type: none"> –источниками цифровой информации (статистической) информации являются официальные сайты государственных, региональных и отраслевых органов власти, учебная и учебно-методическая литература, отраслевая периодика –используемые в контрольной работе



		цифровые данные актуальны (не ранее 2010 года); – соответствие массивов цифровой информации предмету контрольной работы и методам аналитической обработки данных Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 4 также оценивается положительно (зачтено)
	5. Оценка качества оформления отчета о прохождении практики	– работа соответствует основным требованиям к оформлению и использованию цитат – соблюдены лексические, фразеологические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка – в оформлении текста полностью соблюдены правила орфографии и пунктуации русского языка Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 5 также оценивается положительно (зачтено)

Итоговая оценка отчета о прохождении учебной практики

- «отлично» выставляется студенту, если отчет соответствует 4-м критериям
 - «хорошо», если отчет соответствует 3-м критериям
 - «удовлетворительно», если отчет соответствует 2-м критериям
- оценка «неудовлетворительно», если отчет не соответствует указанным выше критериям

Итоговая оценка прохождения учебной практики

Определяется с учетом оценки, выставленной за заполнение Дневника практики, составление отчета и результатов сдачи дифференцированного зачета:

если оценка за отчет – «не удовлетворительно», студент не допускается к сдаче зачета, отчет возвращается студенту для исправления ошибок и учета замечаний;

– 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.

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



10. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Учебная литература:

1 а) основная литература:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М., 2015. – 224 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие / Д.И. Кимяев, Г. Костин, В.В. Курлов. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 208 с.
4. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
5. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К., 2015. – 176 с.
6. Тимохина Т. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. Учебник. М.: Юрайт, 2014.

б) дополнительная литература:

1. Зайцева Н. Управление персоналом в гостиницах. Издательство: Форум, Инфра-М. М., 2013
2. Кимяев Д.И., Костин Г.А., Курлов В.В. Информационные технологии в туристической индустрии. Издательство: Троицкий мост. СПб., 2014
3. Кусков А. Гостиничное дело. Издательство: Дашков и Ко. М., 2010
4. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие для вуза. Изд. Троицкий мост. СПб., 2013
5. Мазилкина Е. Организация продаж гостиничного продукта. Издательство: Альфа-М, Инфра-М. М., 2014
6. Макринова Е. И., Васильев А. Г., Васильева А. С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте. Издательство: Троицкий мост. СПб., 2013
7. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 1. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 189 с. – М.: Руконт, 2012. – Электронный учебник. – 1,9 Кб.
8. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред Е.С. Сахарчук. – М.: ФАТ, 2014. – Электронный учебник. – 192 с.
9. Сорокина А. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. Издательство: Альфа-М, Инфра-М. М., 2014
10. Шарп Изадор. Философия гостеприимства Four Seasons. Качество, сервис, культура и бренд (Four Seasons: The Story of a Business Philosophy). Издательство: Альпина Паблишер. М., 2012



11. Шоул Джон. Первокласный сервис как конкурентное преимущество (Achieving Excellence Through Customer Service). Издательство: Альпина Паблишер, М., 2013

12. Управление качеством в гостинице: учебное пособие /С.С. Скобкин, М.В. Кобяк. – М.: Инфра-М, 2015. – 512 с.

в) периодические издания:

1. Журнал «ProОтель».
2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».
3. Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>
4. Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.
5. Журнал «Современный Отель».
6. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», издательство ХОСПИТЭЛИТИ
7. Журнал «Отель», электронная версия <http://www.hotelline.ru>
8. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес», адрес в Интернет: www.hotelbiz.com.ua
9. Интернет-газета HoReCa <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/hotel/>

г) интернет-ресурсы:

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.HoReCa.ru> – единый интернет-портал индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанный 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

д) электронные библиотеки:

1. eLIBRARY.RU. Научная электронная библиотека. Статьи из журналов. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> ;
2. Google Книги. Поиск книг на различных языках по гостиничному делу. Доступ к отдельным главам и разделам. <http://books.google.com/books?hl=ru> ;



3. Библиотека. Раздел: Файлы. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учебные пособия.
<http://www.twirpx.com/files/> ;
4. Бизнес-класс. Раздел: Библиотека. Статьи. Поиск по сайту. <http://www.classs.ru/library/>;
5. Все о туризме. Туристическая библиотека. Учебники. <http://tourlib.net/> .

е) нормативные документы:

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 // РГ. – 2009. – № 7.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 № 51-ФЗ (в ред. от 23.07.2014) // СЗ РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ (в ред. от 23.07.2014) // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 3.
4. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 07.06.2014) // СЗ РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.
5. О государственной границе Российской Федерации: Закон РФ от 01 апреля 1993 № 4730-1 (в ред. от 07.06.2014) // РГ. – 1993. – № 84.
6. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию: Федеральный закон от 15 августа 1996 № 114-ФЗ (в ред. от 23.07.2014) // СЗ РФ. – 1996. – № 34. – Ст. 4029.
7. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ» (в ред. 03.05.2014) // СЗ РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.
8. Об акционерных обществах: Федеральный закон от 26 декабря 1995 № 208-ФЗ (в ред. от 23.07.2013) // СЗ РФ. – 1996. – № 1. – Ст. 1.
9. Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08 февраля 1998 № 14-ФЗ (в ред. от 29.12.2014) // СЗ РФ. – 1998. – № 7. – Ст. 785.
10. О техническом регулировании: Федеральный закон от 27 декабря 2002 № 184-ФЗ (в ред. от 23.07.2014) // СЗ РФ. – 2002. – № 52 (ч. 1). – Ст. 5140.
11. О рекламе: Федеральный закон от 13 марта 2006 № 38-ФЗ (в ред. от 23.07.2013) // СЗ РФ. – 2006. – № 12. – Ст. 1232.
12. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента РФ от 09 марта 2004 № 314 (в ред. от 22.06.2010) // РГ. – 2004. – № 3425.
13. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085
14. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 (ред. от 04.10.2014) // СЗ РФ. – 1997. – № 34. – Ст. 3980.
15. Положение о Федеральном агентстве по туризму: Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2004. № 901 (в ред. от 19.06.2014) // СЗ РФ. – 2005. – № 2. – Ст. 159.
16. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта: Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 № 452 (в ред. от 23.03.2014) // РГ. – 2007. – № 159.
17. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями: Приказ Минкультуры России от 03 декабря 2012 № 1488 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти – 2013 – № 27.



18. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 50644-2009, утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. N 773-ст. Дата введения - 1 июля 2010 года // Стандартиформ. М. 2010 г., <http://www.consultant.ru>

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Специальное программное обеспечение:

- Fidelio7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;
- Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;
- Lodging Touch – информационная гостиничная система;
- 1С: Бухгалтерия. Кадры.

Типовые программные продукты в области гостиничного бизнеса, с которыми студент может ознакомиться на практике, обновляются фирмами-разработчиками в соответствии с потребностями конкретной гостиницы: среди зарубежных информационных гостиничных систем наиболее известной является система Fidelio, а также Lodging Touch; к разработкам отечественных фирм, обеспечивающих автоматизацию управления гостиничным комплексом, относятся программные продукты «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум» (фирм «Рексофт»), система Hotel-2000 (фирма «Интур-Софт»), программный комплекс «Русский отель» (Фирма «Сервис плюс» совместно с фирмой «Ист Концепт»), системы «Отель-Симпл», «Меридиан (фирма Nortel), система Kei-Hotel (фирма Kei-Company). Гостиничные корпорации нередко пользуются системами резервирования, разрабатываемыми авиакомпаниями для собственных целей, например: Sabre (American Airlines) и Apollo (United Airlines, USAir, Air Canada и ряд европейских авиалиний). Еще одним примером международной централизованной системы резервирования является Covla. Это один из вариантов системы, известной американским агентам по организации поездок под именем Apollo. Она позволяет агентам бронировать места в отелях по всему миру, так как этой системой пользуются такие гостиничные сети, как Ritz-Carlton, Swissotel, Pan Pacific. Компания American Airlines приобрела программу «Qik-Res», разработанную компанией Qantas на базе персональных компьютеров. Эти простые для пользователя программы значительно облегчают агентам работу по резервированию, которая состоит из четырех простых операций: войди (в программу), найди (что нужно), проверь (наличие) и резервируй (места).

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Практика проводится в гостиничном комплексе или в гостинице Москвы, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. Практикантам предоставляются возможность ознакомления и работы с устройствами телекоммуникации (слаботочных систем) и инженерно-техническим оборудованием гостиничного предприятия:

Телефон — одно из самых необходимых устройств, как для клиентов, так и для администрации. Тип гостиничной телефонной станции зависит от количества абонентных



точек, назначения гостиницы, ее расположения, вместимости и категории. Устройства внутренней связи.

Устройства внутренней связи — функционально дополняют телефонную сеть и служат для внутренней связи администрации со службами простым нажатием на аппарате кнопки, соответствующей вызываемой точке.

Локальная компьютерная сеть — автоматизирует работу всех служб гостиницы и включает в себя:

- персональные компьютеры и периферийные устройства;
- сетевые адаптеры для ПК и сетевые кабели;
- сетевое оборудование;
- сетевую операционную систему.

Телетайп (факс) — система письменной телекоммуникации, обслуживающая как администрацию гостиницы, так и клиентов. Он предлагает средство быстрой и более дешевой, чем телефон, связи для передачи длинных текстов или текстов, которые должны оставаться в письменном виде.

Сигнализация — средство контроля и информации о состоянии номера в любой момент: занят он или свободен, убран или нет и в каком номере горничная. Для этого применяются устройства световой сигнализации с табло, установленными у портье, кассира и в хозяйственном отделе гостиницы.

Радиофикация гостиниц — этот вид слаботочного оборудования централизуется в радиоузле и должен обеспечивать коммуникацию различных видов радиотрансляции как в целом по гостинице, так и выборочно, по отдельным ее помещениям.

Электрочасификация гостиниц — сеть электрочасов гостиницы, управляемая электрическими импульсами, посылаемыми с первичных часов. Форма, величина и внешний вид часов должны соответствовать интерьеру. Электрочасы обычной формы устанавливаются во всех технических помещениях для облегчения ориентации во времени обслуживающего персонала.

Устройства противопожарной сигнализации — автоматическая пожарная сигнализация. Для быстрой ориентации относительно места, откуда подан сигнал тревоги, устанавливается табло с планом здания, на котором сигнальными лампами отмечены места установки сигнализаторов.

Лифтовое оборудование — количество и качество лифтов, обычная скорость движения зависит от вместимости лифта и возможного числа остановок. Для гостиниц высотой свыше 10 этажей предусматриваются две группы лифтов, останавливающихся на четных или нечетных этажах. Кроме пассажирских, гостиница должна быть оснащена грузовым лифтом, а также несколькими подъемниками для продуктов и напитков в соответствии с принятой системой обслуживания.

Также практикантам предоставляется возможность тестовой работы с профессиональными компьютерными программами автоматизации гостиничного предприятия и систем бронирования номеров, авиа- и железнодорожных билетов, прочих услуг.

Автоматизированная система управления состоит из набора компьютерных программ, из которых особенно важны:

- управление службой резервирования;
- управление обслуживанием номеров;
- управление расчетами с гостями;
- общие вопросы управления отелем.



13. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» и его Кисловодском филиале», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия.

14. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Самостоятельная работа студентов направлена на изучение деятельности организации (базы практики), изучение существующих проблем, разработку предложений по совершенствованию деятельности предприятия.

Для организации самостоятельной работы во время прохождения производственной практики студентам предоставляются:

- задание на прохождение производственной практики;
- графики консультаций;
- графики проведения аттестации по итогам практики.

Основой учебно-методического обеспечения самостоятельной работы студентов являются рекомендации руководителей практики в процессе организационного инструктажа. В процессе прохождения производственной практики, руководитель (от института) проводит консультации о схеме самостоятельной работы студентов в присутственные часы на кафедрах и другое время, сообщаемое в процессе организационного инструктажа.

Методические материалы:

1. Методические указания по выполнению отчета по практике. Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016
2. «Общие требования к оформлению письменных работ обучающихся в МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича»: <http://www.mgiit.ru/content/>
3. «Положение об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» и его Кисловодском филиале»: <http://www.mgiit.ru/content/>
5. Учебно-методический комплекс дисциплины «Сервисная деятельность». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016
6. Учебно-методический комплекс дисциплины «Гостиничный менеджмент». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016
7. Учебно-методический комплекс дисциплины «Технологии гостиничной деятельности». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016
8. Учебно-методический комплекс дисциплины «Организация обеспечения безопасности гостиницы». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016
9. Учебно-методический комплекс дисциплины «Классификация средств размещения». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016
10. Учебно-методический комплекс дисциплины «Конфликтология». Изд-во МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича: М., 2016



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист **25** из **25**