



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.П.2

| | |
|------------------------|----------------------------|
| вид практики | преддипломная |
| курс | 4,5 |
| 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 |
| | 324 час./ 9 зет 6 недель | 324 час./ 9 зет 6 недель |
| Форма промежуточной аттестации Зачет с оценкой Зачет с оценкой | 8 семестр | 9 семестр |



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 2 из 21

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 И.Н. Суворова
Заведующий кафедрой 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: преддипломная

Тип: для выполнения выпускной квалификационной работы

Способ проведения: стационарная

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами прохождения практики является освоение:

общекультурных компетенций ОК-3, 6;

общепрофессиональных компетенций ОПК-1, 3;

профессиональных компетенций ПК-4

| 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. |
| Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3) | Освоение навыка применения нормативно-правовой и технологической документации, которая регламентирует гостиничную деятельность; |
| Готовность анализировать результаты деятельности | Приобретение навыков анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц и других |



функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

средств размещения. Развитие навыков оценки уровня обслуживания потребителя, способности делать выводы, определять проблемные зоны и предлагать методы совершенствования обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Программа преддипломной практики является частью программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Преддипломная практика представляет собой завершающим этап обучения и проводится после освоения студентом программ теоретического и практического обучения, готовит студентов к решению конкретных профессиональных задач и написанию выпускной квалификационной работы.

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Общая трудоемкость | 6 недели 324 часа 9 ЗЕ |
| Форма промежуточной аттестации | <i>Зачет с оценкой</i> 8 семестр (для очной формы обучения) 9 семестр (для очно-заочной и заочной формы обучения) |

5. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Цель преддипломной практики – закрепление и подтверждение обучающимися общекультурных и обще-профессиональных и профессиональных компетенций, совершенствование профессиональных навыков и умений для работы в индустрии гостеприимства, подготовка материалов для выпускной квалификационной работы.

6. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

В процессе прохождения преддипломной практики основной задачей является закрепление и подтверждение следующих профессиональных навыков:

- экономической деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства;
- освоение навыков работы в команде;
- оперативного решения стандартных профессиональных задач, связанных с оказанием гостиничных услуг;
- формирования и продвижения гостиничных услуг, соответствующих запросам потребителей;
- планирования технологического процесса оказания гостиничных услуг;
- анализа деятельности функциональных подразделений.



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 | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с режимом работы основных служб гостиницы. - 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. | 32 | | ОПК-1, ОПК-3. | Конспект: перечень услуг; порядок оплаты услуг |
| <i>3 этап : производственно-технологический</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/Кодирование электронных ключей. - Предоставление справок о проживающих в гостинице. - Предоставление информации о гостиничных | 40 | | ОК-6, ОПК-1, ОПК-3. | План-схема предоставления информации о гостиничных услугах |



| | | | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>услугах.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Размещение гостей по направлению дежурного администратора и оформление служебной документации согласно предъявляемым требованиям. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. | | | | |
| 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 освободившихся номерах в компьютер. - 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. | 40 | | ОК-3; | <p>Письменный анализ отзывов гостей с диаграммами о качестве обслуживания и предложениями по его совершенствованию.</p> <p>Отчет по загрузке гостиницы,</p> <p>Отчет по динамике и структуре расходов.</p> |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> - Контролировать своевременность выезда гостей. - Проверять наличие и | 40 | | ОК-6, ОПК-1, ОПК -3. | <p>План-схема действий дежурного по этажу в</p> |



| | | | | | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>сохранность предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей и составлять акты при их обнаружении.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организовать хранение забытых вещей и осуществить меры по их возврату владельцам. - Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. | | | | случае выезда гостей |
| <i>4 этап : организационно-управленческий</i> | | | | | |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Вести картотеку прихода и расхода ценностей. - Составлять договор на материальную ответственность. - Получать предметы имущества и оборудование со склада. - Участвовать в инвентаризации имущества гостиницы. - Заполнять инвентаризационную ведомость. | 40 | | ОПК-1. | Образцы заполненного договора и акта списания |
| 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: | 40 | | ОК-6; ОПК- 1; ПК-4. | Наблюдение, собеседование, характеристика руководителя практики от предприятия, образцы служебной |



| | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>план работы структурного подразделения (службы), перспективный план загрузки гостиничного предприятия, а также планировать потребности службы.</p> <p>- 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.</p> <p>- Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> | | | | документации |
| <i>5 этап : аналитический</i> | | | | | |
| 11 | Обработка, систематизация и анализ собранного фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет). | 40 | | ОК-3, 6; ОПК-1, 3; ПК-4 | Диаграммы, схемы, таблицы, конспект, образцы документации |
| 12 | Написание отчета по практике. | 64 | | ОК-3, 6; ОПК-1, 3; ПК-4 | Защита отчета и зачет по практике. Отзыв-характеристика руководителя практики от предприятия |
| Итого часов: | | 324 | | | |

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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

9.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения преддипломной 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 работы студентов по составлению отчетных документов по загрузке отеля, динамике и структуре продаж. |
| | Уметь: – эффективно использовать основы экономических принципов; – определять наиболее актуальные направления развития предприятия; | Этап 2. Проверка сформированности навыков: – экономического анализа; – применения экономических принципов в профессиональной деятельности; |
| | Владеть: – навыками применения экономических принципов и методов в практической деятельности на предприятии. | Этап 3. Проверка усвоения практических знаний и умений: – контроль соответствия содержания, практических выводов и предложений отчета по практике экономическим подходам; – промежуточный контроль. |
| Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6) | Знать: – принципы и основные правила работы в команде; - социальные, этнические, конфессиональные нормы; - правила этикета. | Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль освоения учебных материалов по межкультурной коммуникации и командообразованию; – мониторинг самостоятельной работы студентов по составлению |



| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | отчетных документов. |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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>Этап 2. Проверка сформированности навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимодействия между членами волонтерской группы; – контактирования с официальными органами, волонтерским туристским центром города Москвы; – информирования и оказания помощи туристам, населению г. Москвы. |
| | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками работы в команде; – опытом использования основ межкультурной коммуникации в непосредственном контакте с гражданами других национальностей, культур и др.; - навыками оперативного и качественного выполнения практических задач ориентации на местности, предоставления достоверной информации, в т.ч. и на иностранном языке. | <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. |
| Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные информационные и библиографические источники по специальности; - номенклатуру информационных и коммуникационных технологий; - основные требования информационной | <p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль освоения необходимых теоретических знаний; – мониторинг самостоятельной работы студентов. |



| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1) | безопасности; | |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать информационные и библиографические системы для поиска необходимой информации; – определять необходимые направления информационной безопасности. | <p>Этап 2. Проверка сформированности навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования, организации собственной деятельности; – анализа результатов проделанной работы, постоянного самосовершенствования. |
| | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. | <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. |
| Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3) | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные положения нормативно-правовой документации; - Основные положения технологической документации, регламентирующей выполнение 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: – навыка применения нормативно-правовой и технологической документации, которая регламентирует гостиничную деятельность;</p> | <p>Этап 3. Проверка усвоения навыков применения нормативно-правовой и технологической документации; – промежуточный контроль; - финальный контроль.</p> |
| <p>Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);</p> | <p>Знать: - должностные инструкции основных функциональных единиц гостиничного комплекса; - знать ожидаемые результаты труда основных должностных единиц; - знать стандарты обслуживания.</p> | <p>Этап 1. Формирование базы знаний: – контроль знания должностных инструкций; – мониторинг отчета на предмет наличия информации о стандартах обслуживания клиентов.</p> |
| | <p>Уметь: – анализировать результаты труда функциональных подразделений гостиницы; -делать выводы на основе анализа, предлагать оптимальные решения.</p> | <p>Этап 2. Проверка аналитических отчетов по оценке качества обслуживания клиентов.</p> |
| | <p>Владеть: – методами анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; - навыками оценки уровня обслуживания потребителя; -аналитическими способностями, позволяющими делать выводы, определять проблемные зоны и предлагать методы совершенствования обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства; - навыками работ по системе классификации гостиниц и других средств размещения</p> | <p>Этап 3. Проверка обоснованности выводов и предложений по решению текущих проблем в обслуживании клиентов, методов их нейтрализации и повышения качества обслуживания гостей.</p> |



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

| <i>Описание показателей</i> | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний | – наличие в отчете по практике необходимых для выполнения профессиональных задач прохождения практики теоритических материалов | | |
| <u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний | – выполнение заданий и поручений руководителя практики от института и предприятия туристской отрасли | | |
| <u>Этап 3:</u> Проверка усвоения практических знаний и умений | – заполнение Дневника преддипломной практики и составление отчета | | |
| <i>Критерии оценивания знаний, умений и навыков на различных этапах их формирования</i> | | | |
| <u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний | – знание основных понятий, сущности и специфических особенностей теоритического материала, необходимого для выполнения профессиональных задач прохождения практики (не ниже оценки «удовлетворительно») | | |
| <u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний | – умение выбирать рациональные и перспективные формы и методы выполнения профессиональных задач (не ниже оценки «удовлетворительно») | | |
| <u>Этап 3:</u> 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 | <p>Ответ студента на дифференцированном зачете оценивается на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – «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 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">1. Оценка освоенности теоретического</td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">–определение рассматриваемых понятий и явлений выполнено четко, полно и доказательно (обоснованно сделаны ссылки и</td> </tr> </table> | 1. Оценка освоенности теоретического | –определение рассматриваемых понятий и явлений выполнено четко, полно и доказательно (обоснованно сделаны ссылки и |
| 1. Оценка освоенности теоретического | –определение рассматриваемых понятий и явлений выполнено четко, полно и доказательно (обоснованно сделаны ссылки и | | |



| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | материала (знания и понимания) | 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 личная оценка – общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 3 также оценивается положительно (зачтено) |
| | 4. Оценка качества цифрового материала | –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 // Стандартинформ. 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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ 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