

**Принято:**  
Советом филиала ФГБОУ ВО  
«РГУТиС» в г. Махачкале

Протокол № 2 от «24» сентября 2020  
г.

**Утверждаю:**  
Директор филиала  
ФГБОУ ВО «РГУТиС»  
в г. Махачкале



Ханбабаева З.М.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ  
ПРАКТИКА**

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»  
направленность (профиль): Гостиничный бизнес  
Квалификация: бакалавр  
Год начала подготовки: 2021

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент		к.э.н., доцент Даитов В.В.

**Программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент		к.э.н., доцент Даитов В.В.

## 1. Аннотация программы практики

Вид практики: производственная.

Типы практики:

- организационно-управленческая практика
- исследовательская практика,

Способы проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Производственная практика – это практика, направленная на приобретение бакалаврами практических навыков профессиональной деятельности, формирования процессов обеспечения гостиничной деятельности, является частью второго блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

Цель прохождения производственной практики – овладение профессиональными умениями и навыками организационно-управленческой и исследовательской деятельности, а также профессиями индустрии гостеприимства.

Производственная практика проводится стационарным на базе соответствующего структурного подразделения филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале и выездным способом - на места прохождения практики могут быть закреплены договорами филиала.

Производственная практика базируется на знании всех предшествующих дисциплин ОПОП.

Производственная практика направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

*Организационно-управленческая практика:*

ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:

ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.

ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2.Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:

ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере в части:

ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и



общественного питания на основе современных технологий.

ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:

ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.

ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

*Исследовательская практика:*

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в части:

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;

УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;

УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.

ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности в части:

ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.

ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.

Содержание производственной практики охватывает круг вопросов, связанных с:

- ознакомлением с организацией работы гостиничного предприятия: режим работы, оснащение, штатный состав, должностные инструкции;
- овладением приемами наблюдения за деятельностью персонала гостиничного предприятия при осуществлении деловых коммуникаций: с клиентами, с коллегами, с деловыми партнерами;
- овладением методами опроса гостей;
- выявлении проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)



- организацией процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности; изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания,
- анализирует внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятиями гостиничной деятельности
- освоение профессией индустрии гостеприимства.

В ходе прохождения практики студент может выполнять также индивидуальные задания, в том числе поискового научно-исследовательского характера. Общая трудоёмкость производственной практики составляет:

4 зачётных единицы организационно-управленческая практика, 144 часа в 4 и 5 семестрах

3 зачётных единицы исследовательская практика, 108 часов в 8 семестре

Программой производственной практики предусмотрены следующие виды контроля: промежуточные аттестации в форме дифференцированного зачёта в 4, 5, 8 семестрах, включающих защиту отчётов по практике. Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения производственной практики, должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Правовое обеспечение профессиональной деятельности, Разработка гостиничного продукта, Формирование гостиничного продукта, Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия, а также при подготовке ВКР.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
Организационно-управленческая практика	
1. ПКО-1.	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части: ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности



		подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
2.	ПКО-2.	<p>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:</p> <p>ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
3.	ПКО-3.	<p>Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере в части:</p> <p>ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
4.	ПКО-5.	<p>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:</p> <p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>
Исследовательская практика		
5	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в части:



		<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;</p> <p>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;</p> <p>УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.</p>
6	ПКО-6.	<p>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности в части:</p> <p>ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>

### 3. Место практики в структуре ОПОП:

#### 3.1 Предшествующие и последующие дисциплины и виды практик

Очная форма обучения

Организационно-управленческая практика

4 семестр

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	История (история России, всеобщая история)	Иностранный язык	5-7
1	Философия	Правовое обеспечение профессиональной деятельности	5
1-4	Иностранный язык	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного питания	5,6
1,2	Физическая культура и спорт	Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле	6
1	Право	Инновации в профессиональной	7



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
		деятельности	
1	Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности	5-7
2	Безопасность жизнедеятельности	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия	5-7
1,2	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	5,6
2	Менеджмент	Разработка гостиничного продукта	5-7
2,3	Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле	Формирование гостиничного продукта	5-7
2,3	Экономика и предпринимательство в гостиничном и ресторанном деле	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства	5-8
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия	5-8
3,4	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Организационно-управленческая практика	5
4	Маркетинг	Исследовательская практика	8
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма	Проектно-технологическая практика	6,7
1	Ресурсосбережение в гостиничной деятельности	Преддипломная практика	8
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
2	Технологии обслуживания в туризме		
4	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		
3,4	Материально-техническое и ресурсное		



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
	обеспечение гостиничной деятельности		
3,4	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		

### 5 семестр

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	История (история России, всеобщая история)	Иностранный язык	6,7
1	Философия	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного питания	6
1-5	Иностранный язык	Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле	6
1,2	Физическая культура и спорт	Инновации в профессиональной деятельности	7
1	Право	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности	6,7
1	Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия	6,7





Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
2	Безопасность жизнедеятельности	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	6
1,2	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела	Разработка гостиничного продукта	6,7
2	Менеджмент	Формирование гостиничного продукта	6,7
2,3	Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства	6-8
2,3	Экономика и предпринимательство в гостиничном и ресторанном деле	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия	6-8
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	Исследовательская практика	8
3,4	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Проектно-технологическая практика	6,7
4	Маркетинг	Преддипломная практика	8
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма		
5	Правовое обеспечение профессиональной деятельности		
5	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного питания		
1	Ресурсосбережение в гостиничной деятельности		
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
2	Технологии обслуживания в туризме		
4,5	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
3,4	Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности		
5	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия		
3-5	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		
5	Разработка гостиничного продукта		
5	Формирование гостиничного продукта		
5	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		
5	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия		
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		
4	Организационно-управленческая практика		

**Исследовательская практика**  
**8 семестр**

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
----------------	------------------------------------------	---------------------------------------	----------------



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	История (история России, всеобщая история)	Преддипломная практика	8
1	Философия		
1-7	Иностранный язык		
1,2	Физическая культура и спорт		
1	Право		
1	Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания		
2	Безопасность жизнедеятельности		
1,2	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела		
2	Менеджмент		
2,3	Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле		
2,3	Экономика и предпринимательство в гостиничном и ресторанном деле		
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности		
3,4	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
4	Маркетинг		
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма		
5	Правовое обеспечение профессиональной деятельности		
5,6	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного		



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
	питания		
6	Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле		
7	Инновации в профессиональной деятельности		
1	Ресурсосбережение в гостиничной деятельности		
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
2	Технологии обслуживания в туризме		
4-7	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		
3,4	Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности		
5-7	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия		
3-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		
5-7	Разработка гостиничного продукта		
5-7	Формирование гостиничного продукта		
5-8	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		
5-8	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия		
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		
4,5	Организационно-управленческая практика		
6,7	Проектно-технологическая практика		

### *Заочная форма обучения*

#### *Организационно-управленческая практика 5 семестр*

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	История (история России, всеобщая история)	Иностранный язык	6,7
1	Философия	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	6
1-5	Иностранный язык	Правовое обеспечение профессиональной деятельности	6
1,2	Физическая культура и спорт	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного питания	6
1	Право	Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле	6
1	Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания	Инновации в профессиональной деятельности	8
3	Безопасность жизнедеятельности	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности	6,7
2,3	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия	7-9



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
	дела		
1	Менеджмент	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	6
2,3	Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле	Разработка гостиничного продукта	7-9
2,3	Экономика и предпринимательство в гостиничном и ресторанном деле	Формирование гостиничного продукта	7-9
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства	6-9
5	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия	6-9
4	Маркетинг	Исследовательская практика	8
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма	Проектно-технологическая практика	7
5	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного питания	Преддипломная практика	9
1	Ресурсосбережение в гостиничной деятельности		
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
5	Технологии обслуживания в туризме		
4,5	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		
4,5	Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		
2	Ознакомительная практика		
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		

**Исследовательская практика**  
**8 семестр**

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	История (история России, всеобщая история)	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия	9
1	Философия	Разработка гостиничного продукта	9
1-7	Иностранный язык	Формирование гостиничного продукта	9
1,2	Физическая культура и спорт	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства	9
1	Право	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия	9
1	Сервисная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания	Преддипломная практика	9
3	Безопасность жизнедеятельности		
2,3	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела		
1	Менеджмент		
2,3	Стандартизация и управление		



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
	качеством в гостиничном и ресторанном деле		
2,3	Экономика и предпринимательство в гостиничном и ресторанном деле		
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности		
5,6	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
4	Маркетинг		
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма		
6	Правовое обеспечение профессиональной деятельности		
5,6	Управление проектами в сфере гостеприимства и общественного питания		
6	Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле		
8	Инновации в профессиональной деятельности		
1	Ресурсосбережение в гостиничной деятельности		
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
5	Технологии обслуживания в туризме		
4-7	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		
4,5	Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности		
7,8	Управление устойчивым развитием		





Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
	гостиничного предприятия		
6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		
7,8	Разработка гостиничного продукта		
7,8	Формирование гостиничного продукта		
6-8	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		
6-8	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия		
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		
2	Ознакомительная практика		
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		
5	Организационно-управленческая практика		
7	Проектно-технологическая практика		

#### 4. Трудоемкость практики.

Практика проводится в форме контактной работы

Для очной формы обучения:

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах, в том числе практическая подготовка
2	4	2	18	72 ак.ч., в том числе практическая подготовка – 70



				ак.ч.
3	5	2	18	72 ак.ч., в том числе практическая подготовка – 70 ак.ч.
4	8	3	18	108 ак.ч., в том числе практическая подготовка – 106 ак.ч.
			Всего	252

**Для заочной формы обучения**

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах, в том числе практическая подготовка
3	5	4	4	144 ак.ч., в том числе практическая подготовка – 142 ак.ч.
4	8	3	4	108 ак.ч., в том числе практическая подготовка – 106 ак.ч.
			всего	252

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 18 из 46

## 5. Содержание и формы отчётности по практике

### 5.1 Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
<b>Модуль 1. Организационно-управленческая практика</b>			
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	<p>навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; (ПКО-1.1) (ПКО- 5,3)</p> <p>навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ПКО-1.2)</p> <p>навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2)</p>	36
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного	навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ПКО-2.1)	36



Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
	предприятия	навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2)	
1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2) - навык анализа действующих стандартов гостиничного предприятия и оценки соответствия системе классификации и разработка предложений по совершенствованию стандартов (ПКО-5.1.) навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ПКО-2.1)	36
10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, использования современных технологий для совершенствования оказания гостиничных услуг (ПКО-3.2) (ПКО-3.3) осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПКО-2.3)	36



Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
		анализа эффективности взаимодействия служб гостиничного предприятия на основе внутренних стандартов (ПКО-1.3)	
<b>Модуль 2. Исследовательская практика</b>			
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	навык осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте (УК-1) навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий) (ПКО-6.1), (ПКО-6.3)	18
3-4/8		навыками организации изучения удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-6.2)	18
5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ПКО-6.1)	18
7/8		навыками мониторинга качества обслуживания и координации деятельности	18



Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
		подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы (ПКО-6.2)	
8/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	способами мониторинга качества обслуживания и оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам (ПКО-6.2)	18
9/8		навык использования прикладных методов для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций осуществление оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПКО-6.1)	18

## 5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

### 5.2.1 Наименование раздела практики

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки представления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Организационно-управленческая практика</b>							
1-9/4	навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; навыки организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Провести анализ технологической документации, производственного инструктажа на соответствие нормативно-законодательным требованиям РФ и отраслевым стандартам	36	п/у	отчёт	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда (приводится перечень проанализированных материалов)	9 неделя



10-18/4	навыки контроля выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия проведение сравнительного анализа технологических процессов в гостинице и существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	36	п/у	Отчёт	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий. (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы)	18 неделя
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	-----	-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------





1-9/5	навыки контроля выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий  навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Ознакомление с делопроизводством гостиницы и выполнения регламентов служб сотрудниками, стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	36	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы  (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы)	9 неделя
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	-----	-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------



10-18/5	анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта  осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Проведение анализа деятельности гостиничного предприятия функциональных подразделений гостиниц, факторов внутренней и внешней среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания на основании отзывов потребителей гостиничных услуг	36	п/ у	Отчё т	Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда  (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда)	18 неделя
<b>Модуль 2. Исследовательская практика</b>							



1-2/8	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Проведение анализа обеспечения качества обслуживания: организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов обслуживания; технологической документации стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, а также анализ листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями); анализов отзывов потребителей	18	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность (приводится отчет проанализированной технологической документации, стандартов обслуживания, отзывы потребителей)	4 неделя
3-4/8	контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта		18	п/у	Отчёт		



5-6/8	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненными	Проведение анализа технологии и организации:  - взаимодействия между службами гостиничного комплекса взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы  - коммуникаций с потребителем услуг в гостинице	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных  (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек)	6 неделя
7/8	навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы		18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействию между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы  (приводится перечень проанализированных технологических процессов гостиницы, взаимодействие между службами, с потребителями в том числе с помощью АСУ гостиницы)	7 неделя



8/8	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Приведение анализа: - соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, соответствующего требованиям потребителей (приводится перечень регламентов и стандартов)	8 неделя
9/8	методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности  осуществление проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Приведение анализа: - показателей эффективности деятельности выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов; - методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных,	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (приводится анализ результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных)	9 неделя

**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

**6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

№ пп	Индекс компетенции, индикатор достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
<b>Организационно-управленческая практика</b>						
	ПКО-1. Способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации и сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса  Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	Функции и должностные инструкции персонала служб гостиничного предприятия	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
		ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Анализ деятельности гостиничного предприятия  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	определение форм и методов контроля эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	навык анализа потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
		ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Технологии обеспечения качества обслуживания	теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии и  теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса на основе внутренних стандартов	навыками координации деятельности подчиненных

	ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности и департаментов (служб, отделов) организаций и сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений;	навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса
		ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	навык контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность
		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	анализировать показатели эффективности гостиничного предприятия	осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
2	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения	основы формирования гостиничных услуг	уметь формировать услуги гостиничного предприятия с учетом современных технологий	навыком формирования спецификацию услуг, согласно современным тенденциям в гостиничной деятельности
		ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного	современные тенденции оказания услуг в гостиничной деятельности; требования потребителей по срокам, цене и уровню качества	применять современные технологии оказания услуг в гостиничной деятельности	навык применения современных технологий в совершенствовании оказания гостиничных услуг



			предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	обслуживания, а также требованиям безопасности		
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья		теоретические основы операционных процедур гостиничного предприятия	разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостиничного предприятия	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов в процесс обслуживания, в соответствии и отраслевым и стандартам и сервиса	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Анализ деятельности гостиничного предприятия Анализ качества выполняемых работ функциональным и подразделениями гостиницы	требования системы классификации гостиниц и других средств размещения	анализировать и совершенствовать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия	навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
	ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Технологии обеспечения качества обслуживания Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы	основы обучения. адаптации персонала и контроля операционных процедур гостиничного предприятия	использовать современные методы внедрения стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия	навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	



		ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	классификации	нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций гостиничной деятельности соответствии требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения	навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта требованиям соответствия системе классификации гостиниц
<b>Исследовательская практика</b>						
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- базовые составляющие анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия	- ранжировать информацию при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обосновывать решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач	- навыками ранжирования информации при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснования решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач	
	УК-1.2 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов	- основные источники информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- осуществлять поиск информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- навыками поиска информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	



			служб			
		УК-1.3 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные источники решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- решать проблемы мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства
ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ) Анализ деятельности гостиничного предприятия  Анализ качества выполняемых работ функциональными и подразделениями гостиницы	методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей; - SWOT-анализ	анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия и использовать инновационные технологии при формировании и реализации нового гостиничного продукта	навыками анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта	
	ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и		методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном,	проводить сегментацию потребителей и современные тенденции обслуживания потребителей гостиничных	навыком анализа отзывов потребителей и делает соответствующие выводы;	

	общественного питания		региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей;	услуг	
	ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности		источники научной информации и профессиональной информации и глобальных информационных сетях и других источниках	применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта	навык поиска источников научной и профессиональной информации в глобальных информационных сетях и других источниках

## 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по учебной практике и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно балльно-рейтинговой технологии, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в период прохождения производственной практики 2 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

Первая «контрольная точка» 1 раздел практики – 0-50

Вторая «контрольная точка» 2 раздел практики – 0-50

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к экзамену	к зачету,	-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно)

					, незачет
--	--	--	--	--	-----------


\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<b>Модуль 1. Организационно-управленческая практика</b>			
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных материалов) см. приложения.</i>
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) см. приложения.</i>

1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение          проведения в письменном отчёте          (приводится список          проанализированных          стандартизированных          технологических процессов, в том          числе с использованием данных          АСУ гостиницы) см. приложения.</i>
10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение          проведения в письменном отчёте          (приводится список исследованных          функциональных подразделений          гостиниц, изученных факторов          внутренней и внешней          организационной среды с          выделением положительных и          отрицательных сторон, приводятся          результаты анализа уровня          обслуживания потребителей) см.          приложения</i>
<b>Модуль 2. Исследовательская практика</b>			
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	4 неделя <i>Проводится устно, подтверждение          проведения в письменном отчёте          (приводится перечень          подразделений, деятельность          которых была проанализирована,          приводится список          проанализированной          технологической документации          стандартов обслуживания см.          приложения)</i>
3-4/8			

5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	<p>Раздел, посвященный анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных</p> <p>Раздел, посвященный анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы</p>	<p>6 неделя</p> <p><i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) см. приложения</i></p>
7/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	<p>Раздел, посвященный анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>	<p>7 неделя</p> <p><i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения</i></p>
8-9/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	<p>Раздел, посвященный анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>9 неделя</p> <p><i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте приводится анализ: перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества; результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных см. приложения</i></p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС <hr/>
		Лист 38 из 46

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе учебной практики прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости. Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах: - реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе; - индивидуализации обучения; - модульном принципе структурирования учебного процесса; - вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов; - открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов; - единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины; - строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса. Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

### **7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики**

#### **7.1. Основная литература**


1. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2021. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/940498>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

#### **7.2. Дополнительная литература**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019 — 432 с. — <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
2. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
3. Ульянченко Л.А. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Л.А. Ульянченко. — М.: КНОРУС, 2021. — 224 с. — Режим доступа <https://www.book.ru/book/919850>

#### **7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>
2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <http://www.russiatourism.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС <hr/>
		Лист 39 из 46

3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <http://ratanews.ru/>
4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
5. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>
6. Независимый гостиничный альянс <http://openhospitality.org/>
7. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688>
9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации [http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz\\_minkult\\_11\\_07\\_2014.pdf](http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf)
10. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. [http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8\\_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0](http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0)
13. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>


#### 7.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>


#### 8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Практика	Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности, специализированная учебная мебель.  ТСО: переносное видеопроекторное оборудование; компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Автоматизированные рабочие места студентов Магнитно-маркерная доска



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС
		Лист 40 из 46

	Тренинговый кабинет «Служба приема и размещения». Стойка ресепшн, стеллаж с сувенирами, журнальный стол, 2 кресла, ваза с цветами, 3 стола, 10 стульев, телевизор Sony, 2 тумбы, ноутбук HP, многофункциональное устройство HP, денежный лоток, пинпад, минисейф
Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование для презентаций. Доска

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС _____
		Лист 41 из 46

Приложения

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Российский государственный университет туризма и сервиса»  
 ФГБОУ ВО «РГУТиС»  
 Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале**

## ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

студента группы \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_  
 полное название предприятия, адрес, телефон

Время прохождения практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от филиала \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практики от организации

(предприятия, учреждения) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, должность)


Отчет выполнил \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

дата и подпись

Отчет защищен с оценкой \_\_\_\_\_

дата и подпись

20 \_\_ г.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 42 из 46

(2-ой лист отчета после титульного листа)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Письмо-направление на практику (при наличии)
2. Индивидуальное задание
3. Планируемые результаты прохождения учебной практики
4. Отзыв-характеристика
5. Рабочий график прохождения практики
6. Отчет о прохождении практики
7. Введение
8. Основная часть
9. Заключение
10. Приложения

Договор на прохождение преддипломной практики студент получает за месяц до начала практики, подписывает на месте прохождения практики и за 2 недели до начала практики сдает руководителю ОПОП Гостиничное дело.

Примечание:

нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на листе Оглавление

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
 на прохождение производственной практики

Студент \_\_\_\_\_  
 (ФИО)

курс \_\_\_\_\_ уч. группа \_\_\_\_\_ направление подготовки 43.03.03 Гостиничное  
 дело

Срок прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

№ п/п	Содержание индивидуального задания	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4

Руководитель практики – ППС филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале


\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
 (подпись) (ФИО)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель \_\_\_\_\_  
 (организация)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
 (подпись) (ФИО)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС _____ <i>Лист 44 из 46</i>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

Примечание 1: В индивидуальном задании намечается не менее трех пунктов для преддипломной практики. В графе 3 указывается либо конкретная дата (например: 13.02), либо период (например: 14.02 – 16.02), либо указывается срок выполнения – постоянно или же – в течение прохождения практики. 2: В графе 4 делается отметка - выполнено, не выполнено - Руководителем практики от организации по мере выполнения задания.

### Планируемые результаты прохождения производственной практики

№ пп	Индекс компетенции, индикатор достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
<b>Организационно-управленческая практика</b>						
	ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	<p>Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса</p> <p>Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность</p>	<p>Функции и должностные инструкции персонала служб гостиничного предприятия</p>	<p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p>	<p>навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>
		ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Анализ деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб</p>	<p>определение форм и методов контроля эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p>	<p>навык анализа потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p>
		ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	<p>Технологии обеспечения качества обслуживания</p>	<p>теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии и</p> <p>теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p>	<p>взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса на основе внутренних стандартов</p>	<p>навыками координации деятельности подчиненных</p>

	ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности и департаментов (служб, отделов) организаций и сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений;	навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса
		ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	навык контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность
		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	анализировать показатели эффективности гостиничного предприятия	осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
2	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения	основы формирования гостиничных услуг	уметь формировать услуги гостиничного предприятия с учетом современных технологий	навыком формирования спецификацию услуг, согласно современным тенденциям в гостиничной деятельности
		ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного	современные тенденции оказания услуг в гостиничной деятельности; требования потребителей по срокам, цене и уровню качества	применять современные технологии оказания услуг в гостиничной деятельности	навык применения современных технологий в совершенствовании оказания гостиничных услуг




			предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	обслуживания, а также требованиям безопасности		
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья		теоретические основы операционных процедур гостиничного предприятия	разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостиничного предприятия	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов в процесс обслуживания, в соответствии и отраслевым и стандартам и сервиса	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Анализ деятельности гостиничного предприятия Анализ качества выполняемых работ функциональным и подразделениями гостиницы	требования системы классификации гостиниц и других средств размещения	анализировать и совершенствовать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия	навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
	ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Технологии обеспечения качества обслуживания Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы	основы обучения. адаптации персонала и контроля операционных процедур гостиничного предприятия	использовать современные методы внедрения стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия	навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	



		ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	классификации	нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций гостиничной деятельности соответствии требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения	навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта требованиям соответствия системе классификации гостиниц
<b>Исследовательская практика</b>						
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- базовые составляющие анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия	- ранжировать информацию при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обосновывать решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач	- навыками ранжирования информации при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснования решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач	
	УК-1.2 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов	- основные источники информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- осуществлять поиск информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- навыками поиска информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	

			служб			
	УК-1.3 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа  Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные источники решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- решать проблемы мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	
ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ) Анализ деятельности гостиничного предприятия  Анализ качества выполняемых работ функциональным и подразделениями гостиницы	методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей; - SWOT-анализ	анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия и использовать инновационные технологии при формировании и реализации нового гостиничного продукта	навыками анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта	
	ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и			методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном,	проводить сегментацию потребителей и современные тенденции обслуживания потребителей гостиничных	навыком анализа отзывов потребителей и делает соответствующие выводы;

	общественного питания		региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей;	услуг	
	ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности		источники научной информации и профессиональной информации и глобальных информационных сетях и других источниках	применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта	навык поиска источников научной и профессиональной информации в глобальных информационных сетях и других источниках

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС _____
		Лист 51 из 46

## О Т З Ы В – Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

На \_\_\_\_\_

(ФИО практиканта)

студента \_\_\_\_\_ курса, уч. группы \_\_\_\_\_

проходившего производственную практику

\_\_\_\_\_

(наименование организации)

\_\_\_\_\_ (в качестве)

начало практики \_\_\_\_\_ окончание практики \_\_\_\_\_

Краткие рекомендации руководителю при написании характеристики-отзыва:

1. Успехи в овладении практическими умениями и навыками по направлению подготовки за время практики.
2. Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое)
3. Качество выполненной студентом работы.
4. Умение студента анализировать ситуации и принимать по ним решения.
5. Отношение к выполнению программы практики
6. Оценка

Руководитель \_\_\_\_\_

(организация)


\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись)

(ФИО)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Примечание: Отзыв-характеристика о прохождении практики составляется произвольно с отражением указанных вопросов, а также других данных характеризующих студента-практиканта.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС _____
		Лист 52 из 46

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
 ТУРИЗМА И СЕРВИСА  
 (ФГБОУ ВО «РГУТиС»)**

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

**Рабочий график (план)**

прохождения производственной практики

студент \_\_\_\_\_

( курс, группа, фамилия, имя отчество)

место прохождения практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от филиала \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (уч. звание, должность; фио)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (уч. звание, должность; фио)

\_\_\_\_\_ (оценка)

\_\_\_\_\_ (подпись)


20 \_\_\_\_ г.

Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи			
Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<b>Модуль 1. Организационно-управленческая практика</b>			
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных материалов) см. приложения.</i>
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) см. приложения.</i>
1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы) см. приложения.</i>

10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей) см. приложения</i>
<b>Модуль 2. Исследовательская практика</b>			
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	4 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания см. приложения)</i>
3-4/8			
5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных	6 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) см. приложения</i>

		Раздел, посвящённый анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы	
7-8/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	7 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения</i>
9/8		Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте приводится анализ: перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества; результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных см. приложения</i>



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС _____
		Лист 56 из 46

## ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Срок практики

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Место прохождения практики** \_\_\_\_\_

(город, полное наименование предприятия)

Руководитель практики от филиала

\_\_\_\_\_

Инструктаж по технике безопасности:

- вводный \_\_\_\_\_

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении)

\_\_\_\_\_

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

- повторный, связанный с переменой рабочего места

\_\_\_\_\_

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации (предприятия) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

УЧЕТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА В СООТВЕТСТВИИ  
 С РАБОЧИМ ГРАФИКОМ, ПРОГРАММОЙ И ЗАДАНИЕМ  
 ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Студент \_\_\_\_\_

(ФИО)

курс \_\_\_\_\_ уч. группа \_\_\_\_\_ направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Срок прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Место практики \_\_\_\_\_

(наименования организации)

Срок прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Дата	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики
1	2	3

Руководитель

\_\_\_\_\_

(организации)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись)

(ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Примечание: Рабочий график является одним из основных документов, в котором студент ежедневно кратко записывают все, что им проделано за день прохождения практики. Ежедневная запись в рабочем графике заверяется подписью руководителя практики от предприятия (организации).

**ОТЧЕТ**  
о прохождении производственной практики

(наименование организации)

в период с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Введение**


(время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения). – 1,5 – 3 листа.

**Основная часть**

Описание выполнения заданий - в соответствии с рабочим графиком (планом):

1. с формулированием целей, задач (п. 5.2.1)
2. с обоснованием этапов и методов выполнения (п.6.1)
3. с анализом результатов (индивидуально)

№п/п	Выполненные задания по этапам	Цели, задачи	Содержание задания	Анализ результатов, применённые методы

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТиС _____ <i>Лист 59 из 46</i>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

### Заключение

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решения, предложения по совершенствованию законодательства и др.). Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях различных отраслей права, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации. – 1,5 – 3 листа.