Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.01 (П) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА 1
Б2.В.02 (П) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА 2
Б2.В.03 (П) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА: ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Гостиничная и ресторанная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Рабочая программа практики (РПП) разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47221).

Разработчик РПП:

к.и.н., доцент _____ О.А. Богданова
(ученая степень, ученое звание) (подпись) (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ В.Н.Еремина
(подпись)

Начальник управления по информатизации _____ В.В.Обухов
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

1. ИП Якобсон Отель «Патио»
наименование организации (предприятия)

МП

директор _____ Э.В. Якобсон
занимаемая должность подпись ФИО

РПП утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и международный туризм»
«7» 06 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент _____ Н.Д. Алексеева
(уч.степень, уч.звание) (подпись) (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель Управления образовательных программ
_____ Н.А. Крюкова
подпись

Рабочая программа практики утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....
2. ВИД, ТИП, ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ, ОБЪЕМ И ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРАКТИКИ .....
3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА 1 .....
4.1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....
4.2. Содержание производственной практики: сервисная практика 1 .....
5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА 2 .....
5.1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....
5.2. Содержание производственной практики: сервисная практика 2 .....
6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ: ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА .....
6.1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....
6.2. Содержание производственной практики: организационно-управленческая практика.....
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ .....
7.1. Формы отчетности по практике .....
7.2. Требования к предоставлению материалов о результатах прохождения практики .....
7.3. Проведение инструктажа по охране труда .....
8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ .....
8.1. Описание показателей оценивания компетенций и шкал оценивания .....
8.2. Описание критериев оценивания результатов обучения при прохождении практики .....
9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....
9.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.....
9.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы .....
9.3. Программное обеспечение.....
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....
11. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ .....
ПРИЛОЖЕНИЯ .....

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Практика - вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью

При реализации образовательной программы «Гостиничная и ресторанная деятельность» направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» предусматриваются следующие виды практик:

- учебная практика;
- производственная практика.

Типы учебной практики:

- ознакомительная практика

Типы производственной практики:

- организационно-управленческая практика;
- сервисная практика;
- преддипломная практика.

№	Вид практики	Тип практики	Объём практики		Продолжительность практики, кол-во недель	Курс	Семестр	Формируемы компетенции
			з/ед.	академ. час.				
Б.2.О.01 (У)	Учебная практика	Ознакомительная практика	6	216	4	2/2	4/4	ОПК-1, ОПК-4, УК 2, УК 6, УК-8
Б2.В.01 (П)	Производственная практика	Сервисная практика 1	6	216	4	3/3	6/6	ПК-3 ПК-4, ПК-5
Б2.В.02 (П)	Производственная практика	Сервисная практика 2	6	216	4	4/4	7/8	ПК-3 ПК-4, ПК-5
Б2.В.03 (П)	Производственная практика	Организационно-управленческая практика	6	216	4	4/5	8/9	ПК- 1 ПК-2
Б2.В.04 (Пд)	Производственная практика	Преддипломная практика	6	216	4	4/5	8/9	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5
ИТОГО			**30**	**1080**				

Примечание: *-/- курс, семестр соответственно для очной и заочной форм обучения*

1.2. Организация проведения практики, предусмотренной образовательной программой, осуществляется университетом на основе договоров с организациями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО (далее - профильная организация).

Практика может быть проведена непосредственно в университете.

1.3. Для руководства практикой, проводимой в университете, назначается руководитель (руководители) практики от университета из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета (далее - руководитель практики от университета), и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации (далее - руководитель практики от профильной организации).

1.4. Руководитель практики от университета:

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП;

- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;

- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

1.5. Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

- предоставляет рабочие места обучающимся;

- обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

1.6. При проведении практики в профильной организации руководителем практики от университета и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

1.7. При наличии в организации вакантной должности, работа на которой соответствует требованиям к содержанию практики, с обучающимся может быть заключен срочный трудовой договор о замещении такой должности.

1.8. Направление на практику оформляется приказом ректора университета или иного уполномоченного им должностного лица с указанием закрепления каждого обучающегося за университетом или профильной организацией, а также с указанием вида и срока прохождения практики.

1.9. Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

1.10. Обучающиеся в период прохождения практики:

- выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программами практики;

- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

1.11. Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по практике или непрохождение промежуточной аттестации по практике при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

1.12. Обеспечение обучающихся проездом к месту проведения практики и обратно, а также проживанием их вне места жительства в период прохождения практики осуществляется на условиях и в порядке, установленных локальным нормативным актом университета, регламентирующем порядок организации и проведения практики обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования.

2. ВИД, ТИП, ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ, ОБЪЕМ И ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРАКТИКИ

Вид практики - производственная практика

Тип практики – сервисная, организационно-управленческая практика

Форма проведения - дискретно

Объем практики - 12 зачётных единиц, 432 академических часов, в т.ч.:

№	Вид практики	Тип практики	Объём практики		Продолжительность практики, кол-во недель	Курс	Семестр	Формируемы компетенции
			з/ед.	академ. час.				
Б2.В.01 (П)	Производственная практика	Сервисная практика 1	6	216	4	3/3	6/6	ПК-3 ПК-4, ПК-5
Б2.В.02 (П)	Производственная практика	Сервисная практика 2	6	216	4	4/4	7/8	ПК-3 ПК-4, ПК-5
Б2.В.03 (П)	Производственная практика	Организационно-управленческая практика	6	216	4	4/5	8/9	ПК- 1 ПК-2

Примечание: -/- *курс, семестр соответственно для очной и заочной форм обучения*

Время прохождения практики определяется учебным планом, календарным учебным графиком и расписанием занятий.

Практика проводится в организациях, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО (далее - профильная организация), на а основе договоров с организациями. Основными партнерами университета, согласно договоров о сотрудничестве и договоров на проведение практик, являются: ООО «Отель «Шоколад», ИП Якобсон Э.В. Отель «Патио», Гостиничное предприятие «Лада Резорт» и др.

Практика может быть проведена непосредственно в университете в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебных базах практики и иных структурных подразделениях университета, предназначенных для проведения практической подготовки.

Практика проводится в форме практической деятельности обучающихся под непосредственным руководством и контролем руководителя практики от университета и руководителя практики от организации (при прохождении практики в профильной организации), а также в форме самостоятельной работы обучающихся.

Максимальный объем нагрузки обучающихся в период прохождения практики составляет 54 академических часов неделю, включая все виды работы обучающихся, в т.ч. самостоятельной работы. Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики в организациях или в структурных подразделениях университета составляет, как правило, не более 36 часов (астрономических) в неделю.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Форма промежуточной аттестации по итогам практики - дифференцированный зачет, который выставляется на основе отчетности, предоставляемой студентами в соответствии с формами, утвержденными программой практики, в установленные расписанием сроки.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по практике или непрохождение промежуточной аттестации по практике при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика обучающихся является составной частью образовательной программы высшего образования направленности (профиля) «Гостиничная и ресторанная деятельность» направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и проводится в соответствии с утвержденным учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Производственная практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 2 «Практики» учебного плана ОПОП ВО.

Производственная практика находится в логической и содержательно-методологической взаимосвязи с другими частями образовательной программы.

Производственная практика базируется на знаниях, полученных при изучении следующих дисциплин:

- Организация гостиничного и ресторанного дела
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Технологии гостиничной деятельности
- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства
- Управление рестораном
- Ресторанный бизнес
- Практикум "Администратор ресторана"
- Практикум "Администратор гостиницы"
- Практикум "Организация работы службы приема и размещения"
- Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимства
- Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- Организация питания в курортных и гостиничных комплексах
- Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Традиции и культура питания народов мира
- Туристские центры РФ и стран ближнего зарубежья
- Реклама в гостиничном бизнесе и туризме

Полученные при прохождении производственной практики знания и умения могут быть использованы для освоения последующих дисциплин основной профессиональной образовательной программы высшего образования, продолжения практики, в т.ч. преддипломной практики.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА 1

4.1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель производственной практики (сервисная практика 1):

- достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП;

- подготовка к решению задач профессиональной деятельности (сервисный), получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

- подготовка к выполнению обобщенных трудовых функций в соответствии с требованиями профессиональных стандартов:

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

– профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).

Характеристика трудовых функций, выполняемых на практике, в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	*ОТФ В.* Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, *уровень квалификации - 6*	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
		В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	*В/01. 6.* Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания
		В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
		В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Основными объектами профессиональной деятельности обучающихся на практике являются:

- гостиницы и иные средства размещения;
- предприятия общественного питания;
- услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Программа практики направлена на формирование следующих компетенций и обеспечивающих их умений, навыков и практического опыта

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	**Трудовые действия:** Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). **Необходимые умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения (предприятия питания). Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания). **Необходимые знания:** Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания).
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно- правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания,	**Трудовые действия:** Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон **Необходимые умения:** Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса (предприятия питания) на уровне,

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
	анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем	ИПК-5.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий ИПК-5.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИПК-5.3. 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.	**Трудовые действия:** Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (предприятия питания). Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) **Необходимые умения:** Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания) в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
		иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса и ресторанного сервиса

4.2. Содержание производственной практики: сервисная практика 1

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Подготови-тельный этап *1 неделя*	-	Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета. Получение направления на практику, материалов для прохождения практики (программа практики, дневник практики, аттестационный лист). Подготовка плана практики. Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета	18
Основной этап *1 неделя*	ПК-3	**Задание 1.** Дать характеристику объекта практики (места прохождения - структурное подразделение университета или организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля). **Задание 2.** Выполнить комплекс заданий, в т.ч.: 1. Изучить стандарты деятельности гостиничного предприятия (предприятия питания). 2. Охарактеризовать структуру гостиничного предприятия (предприятия питания).	9 27
2 неделя	ПК-4	3. Описать процесс обслуживания потребителей в одной из служб гостиничного предприятия (предприятия питания). 4. Осуществить анализ деятельности отдельной службы гостиничного предприятия (предприятия питания)	54
3 неделя	ПК-5	5. Дать характеристику технологиям, применяемым в деятельности конкретной службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания).	54
4 неделя	ПК-3 ПК-4	**Задание 3.** Выполнение индивидуального задания.	36

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
	ПК-5		
	Заключительный этап		
Заключи-тельный этап *4 неделя*	-	Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания. Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета. Оформление отчетной документации (отчет, дневник, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации). Получение характеристики Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия профессионального опыта, приобретенного в процессе прохождения практики	18
		ИТОГО	**216**

Содержание этапов практики: сервисная практика 1

Подготовительный этап. Обучающийся должен принять участие в организационном собрании, проводимом руководителем практики от университета и получить информацию о целях и задачах практики, формах отчетности и др. На организационном собрании обучающийся получает задания на практику (общие и индивидуальные), а также необходимую бланочную документацию.

Для всех обучающихся проводится инструктаж по технике безопасности и ознакомление с правилами внутреннего распорядка и ознакомление с требованиями организационно-правовых документов по охране труда и технике безопасности. При прохождении практики в профильной организации для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья руководитель разрабатывает индивидуальные задания, план и порядок прохождения практики с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Основной этап. Обучающиеся решают поставленные перед ними руководителем практики практические задания (общие и индивидуальные).

Общее задание по практике включает в себя изучение объекта практики (задания 1 и 2, см п.4.2). Обучающиеся должны изучить и представить характеристику объекта практики (структурного подразделения университета или профильной организации). В случае прохождение практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, обучающийся должен изучить уставные и организационные документы, структуру служб (отделов, департаментов) гостиничного предприятия 9предприятяи питания), виды оказываемых услуг, процесс оказания услуг, и др. В отчете характеристика представляется в текстовой форме.

Индивидуальное задание. Каждому обучающемуся необходимо выполнить индивидуальное задание. Индивидуальное задание разрабатывается руководителем практики от университета в соответствии с видами профессиональной деятельности, реализуемыми в образовательной программе, и отражается в дневнике прохождения практики обучающегося.

Тема индивидуального задания на учебную практику определяется в рамках общего задания (задание 3, см. п.4.2) по согласованию с руководителем.

Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. *Принципы и методы создания системы контроля персонала гостиничного комплекса.*
2. *Оценка соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.*
3. *Оценка соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.*
4. *Правила предоставления гостиничных услуг.*
5. *Классификация гостиничных предприятий (предприятий питания).*
6. *Формы межличностного и делового общения, применяемые на гостиничном предприятии (предприятии питания).*
7. *Методы взаимодействия с потребителями услуг.*
8. *Инновационные технологии, применяемые в процессе обслуживания потребителя.*
9. *Характеристика специализированных программ обслуживания, используемых на гостиничном предприятии (предприятии питания).*
10. *Оценка методов повышения квалификации и подготовки кадров персонала гостиничного предприятия (предприятия питания).*

В качестве индивидуального задания могут разрабатываться и другие темы, если их выполнение возможно в условиях гостиничной и ресторанной деятельности и соответствует целям и задачам производственной практики. Тема индивидуального задания может соответствовать тематике НИР и НИРС выпускающей кафедры.

Заключительный этап. На заключительном этапе обучающиеся формируют отчет о практике, содержащий информацию и выводы по каждому заданию. При написании отчета по практике обучающийся учитывает замечания руководителя практики и после их устранения окончательно оформляет отчет. Подготовленный отчет по практике, а также заполненные дневник практики и аттестационный лист представляются руководителю практики. Обучающийся проходит процедуру защиты отчета по практике, по результатам которой ему выставляется оценка.

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА 2

5.1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель производственной практики (сервисной практики 2):

- достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП;

- подготовка к решению задач профессиональной деятельности (сервисный), получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

- подготовка к выполнению обобщенных трудовых функций в соответствии с требованиями профессиональных стандартов:

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

– профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).

Характеристика трудовых функций, выполняемых на практике, в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	*ОТФ В.* Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, *уровень квалификации - 6*	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
		В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	*В/01. 6.* Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания
		В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
		В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Основными объектами профессиональной деятельности обучающихся на практике являются:

- гостиницы и иные средства размещения;
- предприятия общественного питания;
- услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Программа практики направлена на формирование следующих компетенций и обеспечивающих их умений, навыков и практического опыта

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	**Трудовые действия:** Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). **Необходимые умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения (предприятия питания). Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания). **Необходимые знания:** Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания).
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно- правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания,	**Трудовые действия:** Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон **Необходимые умения:** Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса (предприятия питания) на уровне,

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
	анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем	ИПК-5.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий ИПК-5.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИПК-5.3. 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.	**Трудовые действия:** Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (предприятия питания). Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) **Необходимые умения:** Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания) в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
		иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса и ресторанного сервиса

5.2. Содержание производственной практики: сервисная практика 2

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Подготови-тельный этап *1 неделя*	-	Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета. Получение направления на практику, материалов для прохождения практики (программа практики, дневник практики, аттестационный лист). Подготовка плана практики. Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета	18
Основной этап *1 неделя*	ПК-3	**Задание 1.** Дать характеристику объекта практики (места прохождения - структурное подразделение университета или организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля). **Задание 2.** Выполнить комплекс заданий, в т.ч.: 1. Описать систему внутреннего распорядка службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания). 2. Определить формы и методы контроля процессов конкретной службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания).	9 27
2 неделя	ПК-4	3. Описание основных проблемных ситуаций в процессе обслуживания потребителей конкретной службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания). 4. Описать процессы взаимодействия персонала внутри конкретной службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания).	54

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
3 неделя	ПК-5	5. Оценить потребности в персонале конкретной службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания).	54
4 неделя	ПК-3 ПК-4 ПК-5	**Задание 3.** Обозначить проблемы в системе предоставления услуг гостиничного /ресторанного комплекса	36
	Заключительный этап		
Заключи-тельный этап *4 неделя*	-	Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания. Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета. Оформление отчетной документации (отчет, дневник, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации). Получение характеристики Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия профессионального опыта, приобретенного в процессе прохождения практики	18
		ИТОГО	**216**

Содержание этапов практики: сервисная практика 2

Подготовительный этап. Обучающийся должен принять участие в организационном собрании, проводимом руководителем практики от университета и получить информацию о целях и задачах практики, формах отчетности и др. На организационном собрании обучающийся получает задания на практику (общие и индивидуальные), а также необходимую бланочную документацию.

Для всех обучающихся проводится инструктаж по технике безопасности и ознакомление с правилами внутреннего распорядка и ознакомление с требованиями организационно-правовых документов по охране труда и технике безопасности. При прохождении практики в профильной организации для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья руководитель разрабатывает индивидуальные задания, план и порядок прохождения практики с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Основной этап. Обучающиеся решают поставленные перед ними руководителем практики практические задания (общие и индивидуальные).

Общее задание по практике включает в себя изучение объекта практики (задания 1 и 2, см п.4.2). Обучающиеся должны изучить и представить характеристику объекта практики (структурного подразделения университета или профильной организации). В случае прохождение практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, обучающийся должен изучить уставные и организационные документы, структуру служб (отделов, департаментов) гостиничного

предприятия 9предприятяи питания), виды оказываемых услуг, процесс оказания услуг, и др. В отчете характеристика представляется в текстовой форме.

Индивидуальное задание. Каждому обучающемуся необходимо выполнить индивидуальное задание. Индивидуальное задание разрабатывается руководителем практики от университета в соответствии с видами профессиональной деятельности, реализуемыми в образовательной программе, и отражается в дневнике прохождения практики обучающегося.

Тема индивидуального задания на учебную практику определяется в рамках общего задания (задание 3, см. п.4.2) по согласованию с руководителем.

Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. *Анализ корпоративной политики на гостиничном/ресторанном предприятии, проанализировать технологии, используемые в обслуживании.*
2. *Современные информационные технологии в гостиничной индустрии.*
3. *Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами отеля.*
4. *Технология работы администратора гостиницы / предприятия питания (полный рабочий день).*
5. *Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (предприятия питания).*
6. *Классификация жалоб гостей по типам, предотвращение конфликтных ситуаций.*
7. *Обеспечение эффективной профессиональной коммуникации.*
8. *Организация, планирование и контроль деятельности подчиненных гостиничного (ресторанного) комплекса.*
9. *Проведение первичного инструктажа в работе конкретной службы (отдела, департамента) гостиничного предприятия (предприятия питания).*
10. *Оценка возможностей оказания услуг гостиничного предприятия (предприятия питания). людям с ОВЗ.*

В качестве индивидуального задания могут разрабатываться и другие темы, если их выполнение возможно в условиях гостиничной и ресторанной деятельности и соответствует целям и задачам производственной практики. Тема индивидуального задания может соответствовать тематике НИР и НИРС выпускающей кафедры.

Заключительный этап. На заключительном этапе обучающиеся формируют отчет о практике, содержащий информацию и выводы по каждому заданию. При написании отчета по практике обучающийся учитывает замечания руководителя практики и после их устранения окончательно оформляет отчет. Подготовленный отчет по практике, а также заполненные дневник практики и аттестационный лист представляются руководителю практики. Обучающийся проходит процедуру защиты отчета по практике, по результатам которой ему выставляется оценка.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ: ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

6.1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель производственной практики (организационно-управленческой):

- достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП;
- подготовка к решению задач профессиональной деятельности (организационно-управленческий), получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;
- подготовка к выполнению обобщенных трудовых функций в соответствии с требованиями профессиональных стандартов:

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

– профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).

Характеристика трудовых функций, выполняемых на практике, в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	*ОТФ В.* Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, *уровень квалификации - 6*	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации – 6	*В/01. 6.* Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания
		В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Основными объектами профессиональной деятельности обучающихся на практике являются:

- гостиницы и иные средства размещения;
- предприятия общественного питания;
- услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Программа практики направлена на формирование следующих компетенций и обеспечивающих их умений, навыков и практического опыта

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	**Трудовые действия:** Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) **Необходимые умения:** Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет	**Трудовые действия:** Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике
	формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Необходимые умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения **Необходимые знания:** Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения

6.2. Содержание производственной практики: организационно-управленческая

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Подготови-тельный этап *1 неделя*	-	Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета. Получение направления на практику, материалов для прохождения практики (программа практики, дневник практики, аттестационный лист). Подготовка плана практики. Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета	18

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Основной этап *1 неделя*	ПК-1	**Задание 1.** Дать характеристику объекта практики (места прохождения - структурное подразделение университета или организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля). **Задание 2.** Выполнить комплекс заданий, в т.ч.: Определение организационно-правовой формы предприятия. Описать материально-техническую базу средства размещения /предприятия питания и способы управления им.	9 27
2 неделя	ПК-2	3. Проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного предприятия/ предприятия питания	54
3 неделя	ПК-1 ПК-2	4. Описать особенности продвижения услуг гостиничного предприятия/предприятия питания 5. Дать характеристику мероприятиям, проводимым органами муниципальной, региональной и государственной власти по развитию внутреннего туризма и средств размещения в регионе– составить таблицу.	54
4 неделя	ПК-1 ПК-2	**Задание 3.** Проанализировать рынок гостиничных услуг (услуг питания).	36
	Заключительный этап		
Заключи-тельный этап *4 неделя*	-	Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания. Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета. Оформление отчетной документации (отчет, дневник, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации). Получение характеристики Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия профессионального опыта, приобретенного в процессе прохождения практики	18
		ИТОГО	**216**

Содержание этапов практики: организационно-управленческая

Подготовительный этап. Обучающийся должен принять участие в организационном собрании, проводимом руководителем практики от университета и получить информацию о целях и задачах практики, формах отчетности и др. На организационном собрании обучающийся получает задания на практику (общие и индивидуальные), а также необходимую бланочную документацию.

Для всех обучающихся проводится инструктаж по технике безопасности и ознакомление с правилами внутреннего распорядка и ознакомление с требованиями организационно-правовых документов по охране труда и технике безопасности. При прохождении практики в

профильной организации для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья руководитель разрабатывает индивидуальные задания, план и порядок прохождения практики с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Основной этап. Обучающиеся решают поставленные перед ними руководителем практики практические задания (общие и индивидуальные).

Общее задание по практике включает в себя изучение объекта практики (задания 1 и 2, см п.4.2). Обучающиеся должны изучить и представить характеристику объекта практики (структурного подразделения университета или профильной организации). В случае прохождение практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, обучающийся должен изучить уставные и организационные документы, структуру служб (отделов, департаментов) гостиничного предприятия 9предприятяи питания), виды оказываемых услуг, процесс оказания услуг, и др. В отчете характеристика представляется в текстовой форме.

Индивидуальное задание. Каждому обучающемуся необходимо выполнить индивидуальное задание. Индивидуальное задание разрабатывается руководителем практики от университета в соответствии с видами профессиональной деятельности, реализуемыми в образовательной программе, и отражается в дневнике прохождения практики обучающегося.

Тема индивидуального задания на учебную практику определяется в рамках общего задания (задание 3, см. п.4.2) по согласованию с руководителем.

Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. *Сегментация рынка гостиничных услуг (услуг питания).*
2. *Планирование текущей деятельности департаментов (служб) гостиничного комплекса*
3. *Организация деятельности гостиничного предприятия / предприятия питания с точки зрения клиента.*
4. *Применение современных технологий обслуживания.*
5. *Этнокультурные, исторические и религиозные традиции в гостеприимстве.*
6. *Конъюнктура и тенденции развития рынка гостиничных продуктов и гостиничных услуг в г.о. Тольятти.*
7. *Организационно-правовые формы гостиничных предприятий/ предприятий питания на рынке г.о. Тольятти.*
8. *Реклама гостиничных предприятий (предприятий питания).*
9. *Стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.*
10. *Основные требования Законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг*

В качестве индивидуального задания могут разрабатываться и другие темы, если их выполнение возможно в условиях гостиничной и ресторанной деятельности и соответствует целям и задачам производственной практики. Тема индивидуального задания может соответствовать тематике НИР и НИРС выпускающей кафедры.

Заключительный этап. На заключительном этапе обучающиеся формируют отчет о практике, содержащий информацию и выводы по каждому заданию. При написании отчета по практике обучающийся учитывает замечания руководителя практики и после их устранения окончательно оформляет отчет. Подготовленный отчет по практике, а также заполненные дневник практики и аттестационный лист представляются руководителю практики. Обучающийся проходит процедуру защиты отчета по практике, по результатам которой ему выставляется оценка.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

7.1. Формы отчетности по практике

По окончании практики обучающийся представляет на кафедру следующие документы:

- направление на практику (приложение 1);
- отчет о прохождении практики (приложение 2);
- дневник практики, содержащий рабочий график (план) проведения практики, индивидуальные задания, выполняемые в период практики, характеристику с места прохождения учебной практики (приложение 3);
- аттестационный лист (приложение 4).

Дневник, отчет и сопутствующие материалы обучающийся должен предоставить на кафедру не позднее даты защиты отчета, указанной в направлении на практику.

1. **Направление на практику** оформляется приказом ректора университета или иного уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики. В направлении указывается полное название университета и профильной организации, сроки прохождения практики, Ф.И.О. руководителя практики от университета, дата защиты отчета по практике, руководителем практики от профильной организации ставится отметка о прибытии для прохождения практики и выбытии обучающегося из профильной организации, ставится подпись руководителя практики и печать организации.

2. По результатам практики обучающимся составляется **отчет по практике**, который утверждается организацией. Отчет о прохождении практики составляется обучающимся в соответствии с рабочим графиком (планом) проведения практики, индивидуальными заданиями и дополнительными указаниями руководителей практики от университета и от профильной организации. Отчет должен отражать отношение обучающегося к изученным материалам по вопросам деятельности организации, с которыми обучающийся знакомился, умениями и навыками, которые обучающийся приобрел в ходе практики. Отчет не является повторением содержания дневника, а должен носить аналитический характер. К отчету о прохождении практики должны быть приложены документы, составленные самим обучающимся при прохождении практики.

3. В период прохождения практики обучающимся ведется **дневник практики.** Дневник практики является основным документом обучающегося во время прохождения практики. Обучающийся обязан ежедневно кратко записывать в дневник все, что им проделано за соответствующий период по выполнению программы практики. Записи о выполненной работе заверяются подписью руководителя практики от университета. По требованию руководителей практики обучающийся обязан предоставить дневник на просмотр. Руководители практики подписывают дневник после просмотра, делают свои замечания, и уточняют задания. Достоверность информации, представленной в дневнике, подтверждается подписью руководителя практики от организации.

Содержание индивидуальных заданий зависит от вида практики, и может содержать ознакомление со спецификой функционирования профильной организации, его структурой работой различных подразделений, ознакомление с нормативной базой, должностными инструкциями, технологией выполнения задач, особенностями формирования решений, которые считаются результатом выполнения трудовых функций, правоприменительной практикой профильной организации. Результатами выполнения индивидуального задания могут быть приобретение первоначальных навыков работы в определённой должности, выполнение дополнительных задач, поставленных руководителем практики, осуществление систематизации и анализа собранных материалов в отчете по практике.

В качестве **приложения к дневнику практики** обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, наглядные материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

4. По результатам практики руководителями практики от организации и от университета формируется **характеристика на обучающегося** по освоению универсальных компетенций в

период прохождения практики. Характеристику обучающемуся дает руководитель практики от организации. В характеристике отмечается степень теоретической и практической подготовки обучающегося и качество выполнения обязанностей на практикуемой должности (если это предусмотрено программой практики), участие в выполняемых работах, трудовая дисциплина и недостатки, если они имели место быть.

5. По результатам практики руководителями практики от организации и от университета формируется **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. В аттестационном листе, который выдается обучающемуся по завершению прохождения практики, руководителями от организации и от университета отражается оценка уровня сформированности каждой компетенции в разрезе уровней в соответствии с установленной шкалой оценки. Аттестационный лист подписывается руководителем практики от организации и от университета.

7.2. Требования к предоставлению материалов о результатах прохождения практики

По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией (в случае прохождения практики в профильной организации).

Отчет о прохождении производственной практики оформляется с использованием средств MS Office и представляется для защиты в печатном виде руководителю практики.

Содержание отчета по практике должно полностью соответствовать программе практики с кратким изложением всех вопросов, отражать умение студента применять на практике теоретические знания, полученные при изучении профессиональных модулей.

Отчет должен иметь следующую структуру:

1) титульный лист;

2) содержание;

3) введение (цели и задачи практики с учетом видов профессиональной деятельности)

4) текстовая часть отчета, которая содержит изложение результатов практической деятельности студента по видам выполняемых работ в соответствии с совместным рабочим графиком (планом) проведения практики. Объем текстовой части отчета по практике должен быть не менее 20 стр. (шрифт 12 пт, 1,5 интервала).

В текстовой части отчета:

- приводится описание места прохождения практики (структурного подразделения университета или профильной организации). На основании документов, изучаемых на практике, могут быть даны общие организационные характеристики профильной организации; специфика применяемых технологий, нормативно-правовая база и т.д.; описание деятельности структурного (ых) подразделения (й) профильной организации, краткая характеристика направлений их деятельности, другое;

- приводится описание порядка соблюдения требований охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности, действующей в профильной организации;

- приводится должностная инструкция, на основании которой были сформированы служебные обязанности практиканта при прохождении практики (при наличии). При отсутствии такого документа приводится перечень трудовых действий обучающегося при прохождении практики;

- осуществляется подробное описание работ, выполненных в соответствии с программой практики и дневником прохождения практики. Приводится информация и выводы по каждому заданию, предусмотренному программой практики;

Описание проделанной работы могут сопровождаться схемами, образцами заполненных документов, а также ссылками на использованную литературу и материалы предприятия.

5) заключение, в котором содержатся выводы и предложения по результатам практики;

6) список использованных источников (нормативные правовые документы, внутренние документы базы практики, специальная литература, Интернет-ресурсы и т.п.);

7) приложения. Приложения, как правило, включают нормативные акты, статистическую информацию, графические, аудио-, фото-, видео- материалы, наглядные образцы, изделия, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет заверяется подписью руководителя и печатью профильной организации.

Для предоставления на утверждение руководителю практики от университета документация о прохождении практики брошюруется в следующем порядке:

- направление на практику с отметкой о прибытии и выбытии обучающегося;
- аттестационный лист с дифференцированной оценкой по результатам практики;
- дневник практики с характеристикой сформированности компетенций;
- отчет о прохождении практики с приложениями.

Оформление отчета должно соответствовать установленным требованиям.

Текстовая часть работы (материалы по разделам) оформляется в виде пояснительной записки на листах формата А4.При наборе пояснительной записки установить следующие размеры полей: верхнее - 2,0 см., нижнее - 2,0 см., левое - 2,5 см., правое - 1,5 см., интервал 1,5. Текст записки оформляется шрифтом TimesNewRoman (шрифт 12 пт, 1,5 интервала).). Выставить выравнивание текста и заголовков «по ширине страницы». Нумерация страниц проставляется в «верхнем колонтитуле» по центру страницы. Титульный лист не нумеруется.

Текст пояснительной записки разделяют на разделы и подразделы. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела, номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела, а также после названия раздела или подраздела, точка не допускается. Каждый раздел начинается с нового листа.

Правила ведения дневника.

Основным рабочим документом, характеризующим текущее выполнение студентом программы практики, является дневник. Студент обязан ежедневно вести запись о проделанной работе. Дневник просматривается и подписывается руководителем не реже одного раза в неделю. В графе «Выполненные задания, виды работ» перечисляются основные темы и вопросы, прорабатываемые в ходе практики. Руководитель практики от предприятия делает заключение о качестве выполненных практикантом работ и указывается оценка по результатам практики.

Защита отчета производится сразу по окончании практики по утвержденному графику. К защите должен быть представлен отчет по практике с отзывом-характеристикой за подписью руководителя практики от предприятия, заверенной печатью предприятия.

Дифференцированный зачет по практике приравнивается к зачетам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

7.3. Проведение инструктажа по охране труда

Для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Обучающиеся, участвующие в производственной деятельности организации, проходят в установленном порядке вводный инструктаж, который проводит специалист по охране труда или работник, на которого приказом руководителя организации (или уполномоченного им лица) возложены эти обязанности.

Вводный инструктаж по охране труда проводится по программе, разработанной на основании законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации с учетом специфики деятельности профильной организации и утвержденной в установленном порядке руководителем организации (или уполномоченным им лицом).

Кроме вводного инструктажа по охране труда, проводится первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи. Первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи проводит непосредственный

руководитель (производитель) работ (мастер, прораб, преподаватель и так далее), прошедший в установленном порядке обучение по охране труда и проверку знаний требований охраны труда.

Проведение инструктажей по охране труда включает в себя ознакомление обучающихся с имеющимися опасными или вредными производственными факторами, изучение требований охраны труда, содержащихся в локальных нормативных актах организации, инструкциях по охране труда, технической, эксплуатационной документации, а также применение безопасных методов и приемов выполнения работ.

Инструктаж по охране труда завершается устным собеседованием по приобретенным обучающимся знаниям и навыкам, безопасным приемам работы, лицом, проводившим инструктаж.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в соответствующих журналах проведения инструктажей, с указанием подписи инструктируемого и подписи инструктирующего, а также даты проведения инструктажа.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

8.1. Описание показателей оценивания компетенций и шкал оценивания

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения выполнения обучающимися заданий, предусмотренных программой практики, и в ходе промежуточной аттестации (дифференцированный зачет).

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с требованиями;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике (если требуется);
- оформления дневника практики (вместе с приложениями) в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- характеристика на обучающегося по освоению универсальных компетенций в период прохождения практики;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы при защите отчета по практике.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения при прохождении практики: Сервисная практика 1

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	**Трудовые действия:** Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). **Необходимые умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения (предприятия питания). Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
		Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания). **Необходимые знания:** Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания).	
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно- правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	**Трудовые действия:** Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон **Необходимые умения:** Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса (предприятия питания) на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем	ИПК-5.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий ИПК-5.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИПК-5.3. 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.	**Трудовые действия:** Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (предприятия питания). Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) **Необходимые умения:** Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания) в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса и ресторанного	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
		сервиса	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения при прохождении практики: Сервисная практика 2

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	**Трудовые действия:** Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). **Необходимые умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения (предприятия питания). Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания). **Необходимые знания:** Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
		гостиничного комплекса (предприятия питания). Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (предприятия питания).	
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно- правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	**Трудовые действия:** Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон **Необходимые умения:** Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса (предприятия питания) на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике
ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем	ИПК-5.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий ИПК-5.2. Применяет	**Трудовые действия:** Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
	современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИПК-5.3. 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.	гостиничного комплекса (предприятия питания). Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) **Необходимые умения:** Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания) в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятия питания). Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса и ресторанного сервиса	лист; - проверка и защита отчета по практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения при прохождении практики: Организационно-управленческая практика

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	**Трудовые действия:** Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) **Необходимые умения:** Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации **Необходимые знания:** Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по практике	Формы и методы контроля и оценки
		статистического учета в сфере гостиничного сервиса	
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	**Трудовые действия:** Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Необходимые умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения **Необходимые знания:** Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; -дневник практики; - аттестационный лист; - проверка и защита отчета по практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие универсальных компетенций, предусмотренных ФГОС ВО. Уровень сформированности

универсальных компетенций, выявленный в ходе прохождения практики, указывается в характеристики на обучающегося. и обеспечивающих их умений и навыков.

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования в ходе учебной практике и описания шкал оценивания применяется единый подход согласно балльно-рейтинговой системы, действующей в университете.

Шкала оценки результатов прохождения практики, сформированности результатов обучения при прохождении практики

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценивания результатов обучения при прохождении практики		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет дифференцированный (проверка и защита отчета по практике)	допускаются все студенты, выполнившие программу практики и предоставившие все отчетные документы	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8.2. Описание критериев оценивания результатов обучения при прохождении практики

Формы и методы контроля и оценки	Уровень освоения компетенций		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 85,9-70 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 69,9-61 балл**
Оценивание выполнения программы практики (экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий)	Обучающийся своевременно и качественно выполнил весь объем работы, требуемой программой практики; показал глубокую теоретическую и профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики; ответственно и с интересом относился к своей работе. Индивидуальные задания выполнены в полном объеме, присутствует авторская позиция	Обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессиональных и методических вопросов в объеме практики; полностью выполнил программу с незначительными отклонениями качественных параметров; проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности	Обучающийся выполнил программу полностью, однако часть заданий вызвала затруднения в представлении их анализа; не проявил глубоких теорий и умений на практике при планировании задач и их разрешения; в процессе работы достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности не демонстрировал
Оценивание письменного отчета по практике	Отчет по практике подготовлен в полном объеме и в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению. Обучающийся способен ставить цели и задачи практики в соответствии с видом профессиональной деятельности, самостоятельно определять свою роль при прохождении этапов практики. Индивидуальное задание раскрыто полностью. Результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности. Материал изложен грамотно, доказательно. Свободно используются понятия, термины,	Отчет по практике подготовлен в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению. Обучающийся способен ставить цели и задачи практики в соответствии с видом профессиональной деятельности, самостоятельно определять свою роль при прохождении этапов практики. Индивидуальное задание раскрыто полностью. Материал изложен четко и полно, но не всегда последовательно и требует корректировки. Грамотно используется	Отчет носит описательный характер, без элементов анализа. Низкий уровень владения профессионально стилевым изложением материала. Индивидуальное задание раскрыто не полностью. Низкий уровень оформления документации по практике, низкий уровень владения методологической терминологией. Не умеет доказательно представить материал. Низкое качество выполнения заданий, направленных на

Формы и методы контроля и оценки	Уровень освоения компетенций		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 85,9-70 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 69,9-61 балл**
	формулировки. Обучающийся соотносит выполненные задания с формированием компетенций. Отчет содержит приложения, подтверждающие приобретение практического опыта. Отчет сдан на проверку в установленные сроки	профессиональная терминология. Описываются и анализируются выполненные задания, но обучающийся не всегда соотносит выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции	формирование компетенций
Оценивание дневника практики	Дневник практики оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, в т.ч. разработан подробный план прохождения практики, определены планируемые результаты практики, зафиксировано индивидуальное задание, выполнена подробная хронология практики, в т.ч. есть отметка о прохождении инструктажа по технике безопасности. Выполненные виды работ и заданий соответствуют программе практики. При заполнении соответствующих разделов дневника грамотно использована профессиональная терминология. Дневник сдан на проверку в установленные сроки	Дневник практики оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но имеются ошибки в заполнении отдельных разделов. Выполненные виды работ и заданий в основном соответствуют программе практики. При заполнении соответствующих разделов дневника грамотно использована профессиональная терминология. Дневник сдан на проверку в установленный срок	Дневник практики оформлен, но имеются существенные ошибки. Сдан позже установленного срока
Аттестационный лист и характеристика на обучающегося	В аттестационном листе и характеристике уровень освоения обучающимся большинства компетенций оценен руководителями практики от организации и от университета на повышенном уровне (отлично)	В аттестационном листе уровень освоения обучающимся большинства компетенций оценен руководителями практики от организации и от университета на пороговом уровне (хорошо)	В аттестационном листе уровень освоения обучающимся большинства компетенций оценен руководителями практики от организации и от университета на пороговом уровне (удовлетворительно)
Проверка и защита отчета по практике	Отчетные документы в полном объеме и без нарушения сроков представлены к защите отчета. Демонстрирует знание программного материала, и представляет все необходимые приложения, подтверждающие полученный практический опыт при прохождении практики. При защите отчета дает правильные и полные ответы на все поставленные вопросы. Показывает всесторонние, глубокие, систематизированные знания вопросов и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.	Отчетные документы в полном объеме и без нарушения сроков представлены к защите отчета. В основном демонстрирует знание программного материала, и представляет необходимые приложения, подтверждающие полученный практический опыт при прохождении практики, но в недостаточном объеме. Твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с	Отчетные документы представлены с нарушением установленных сроков и/или не в полном объеме. При защите отчета демонстрирует фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий.

Формы и методы контроля и оценки	Уровень освоения компетенций		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 85,9-70 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 69,9-61 балл**
		помощью дополнительных вопросов преподавателя.	
Итоговая обобщенная оценка сформированности компетенций при прохождении практики	Большинство компетенций сформированы на повышенном уровне. Имеющихся знаний, умений, навыков и практического опыта в полной мере достаточно для решения стандартных и нестандартных профессиональных задач по видам деятельности	Все компетенции сформированы на пороговом или повышенном уровнях. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в целом достаточно для решения стандартных профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым видам деятельности	Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству видов деятельности

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (дифференцированного зачета) по итогам практики:

Сервисная практика 1

1. Какие профессиональные задачи решались Вами за период практики? Как Вы их решали? Какие получили результаты?
2. Какие умения и навыки Вы приобрели в процессе практики? Оцените свои основные достижения?
3. Какова организационно-правовая форма предприятия Вашей практики?
4. Определите тип структуры управления предприятием практики.
5. Назовите службы (отделы, департаменты) предприятия Вашей практики.
6. Какие стандарты используются в деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса?
7. На какие нормативные акты опирались Вы при подготовке отчета по практике?
8. Существует ли потребность в персонале на предприятии практики?
9. Какие методы подготовки и обучения персонала существуют на предприятии?
10. Какие должностные обязанности выполняет администратор службы приема и размещения?

Сервисная практика 2

1. Какие профессиональные задачи решались Вами за период практики? Как Вы их решали? Какие получили результаты?
2. Какие умения и навыки Вы приобрели в процессе практики? Оцените свои основные достижения?
3. Какова организационно-правовая форма предприятия Вашей практики?
4. Определите тип структуры управления предприятием практики.
5. Назовите службы (отделы, департаменты) предприятия Вашей практики.
6. Какие стандарты используются в деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса?
7. На какие нормативные акты опирались Вы при подготовке отчета по практике?
8. Существует ли потребность в персонале на предприятии практики?
9. Какие методы подготовки и обучения персонала существуют на предприятии?
10. Какие должностные обязанности выполняет администратор службы приема и размещения?

Организационно-управленческая практика

1. Какие профессиональные задачи решались Вами за период практики? Как Вы их решали? Какие получили результаты?
2. Какие умения и навыки Вы приобрели в процессе практики? Оцените свои основные достижения?
3. Как Вы оцениваете уровень развития гостиничного сервиса на рынке г.о. Тольятти?
4. Какие гостиничные предприятия существуют на рынке г.о. Тольятти?
5. Какова организационно-правовая форма предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса на рынке г.о. Тольятти?
6. Назовите основные группы потребителей услуг гостиничных предприятий и предприятий питания на рынке г.о. Тольятти.
7. Какие средства продвижения наиболее часто используются в деятельности предприятий сервиса в г.о. Тольятти?
8. Какие нормативно-правовые документы регулируют деятельность предприятий сервиса в г.о. Тольятти?
9. Каков ценовой диапазон в системе предоставления услуг гостеприимства в г.о. Тольятти?
10. Каким образом можно классифицировать предприятия гостиничного бизнеса в г.о. Тольятти?

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

9.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" // - Режим доступа: https://base.garant.ru/72176678/

2. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]. - Введ. 2010-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/gost-r-50644-2009.

3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс]. - Введ. 2010-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53423-2009.

4. ГОСТ Р 53997-2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200083947.

5. ГОСТ Р 53998-2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200083218.

6. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200095096.

7. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 08.07.2006 № 109-ФЗ : (ред. от 28.11.2015)КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

8. Об основах туристской деятельности [Электронный ресурс] : федер. закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ : (ред. от 28.12.2016) КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

9. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс] : утв. приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

10. Порядок осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 : (ред. от 26.10.2016) КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

11. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

Основная литература

12. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#

13. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 536 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=858884

14. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 260800.62 "Технология продукции и орг. обществ. питания" и 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, Г. М.

Зайко. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 525 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=504888

15. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2018. - 120 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=968928

16. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. - 192 с.

17. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и организация обществ. питания", 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченкопод ред. А. Т. Васюковой. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2020. - 179 с. - Режим доступа: https://new.znanium.com/read?id=352830

18. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] по специальности "Менеджмент орг." / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2017. - 431 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=858241

19. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=937927

Дополнительная литература

20. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 42,3 МБ. - CD-ROM.

21. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru.

22. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2011. - 57,5 МБ, 285 с. : табл. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

23. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М. : Академия, 2011. - 288 с. : табл.

24. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Д. Г. Брашнов. - М. : Альфа-МИНФРА-М, 2012. - 222 с.

25. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. Г. Мигунова ; РАО, Моск. психол.-соц. ун-т. - М. : Флинта [и др.], 2013. - 224 с. : ил.

26. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / С. А. Быстров. - Документ HTML. - М. : Форум, 2011. - 463 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=226404#none

27. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - М. : КноРус, 2012. - 165 с.

28. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т.

А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. : ил., табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396

29. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=478441

30. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования / М. А. Ёхина. - М. : Академия, 2012. - 207 с.

31. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - 88,1 МБ, 304 с. : ил. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru.

32. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080507.65 "Менеджмент орг." / Н. И. Кабушкин. - М. : КноРус, 2013. - 416 с.

33. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - М. : Магистр [и др.], 2012. - 512 с.

34. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] : учеб. пособие для вузов по направл. подгот. "Гостинич. дело" / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 206 с.

35. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности 101101 "Гостинич. сервис" / Н. Г. Можаева, Г. В. Рыбачек. - М. : Альфа-М [и др.], 2013. - 240 с.

36. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 101100 "Гостинич. дело" / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.

37. Организация ресторанного бизнеса [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62 "Гостиничю дело", 100400.62 "Туризм" специальности 100103.65 "Соц.-культур. сервис и туризм" / Ю. В. Жилкова [и др.]. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 188 с.

38. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / Н. В. Павлова. - М. : Академия, 2013. - 80 с. : ил.

39. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.

40. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=554704

9.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.

2. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.tourbus.ru. - Загл. с экрана.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

5. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.

9.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение практики осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

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

Практика проводится в структурных подразделения университета, предназначенных для проведения практической подготовки, или в профильных организациях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее - организация), и университетом.

Для прохождения практики в университете используется следующее материально-техническое обеспечение:

- лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, компьютерами с лицензионным программным обеспечением, в т.ч.: Научная лаборатория туристско-рекреационных кластеров (Лаборатория туристско-рекреационного проектирования); Лаборатория проектирования и организации гостиничной деятельности;
- аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Основное учебное оборудование:

- персональные компьютеры, объединенные в локальную сеть, с выходом в Интернет;
- технические средства для демонстрации теоретического и практического материала: персональный компьютер, мультимедиа-оборудование.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

При проведении практики в профильных организациях основными партнёрами, согласно Договоров о сотрудничестве и о проведении практик, являются: ООО «Отель «Шоколад», ИП Якобсон Э.В. Отель «Патио», Гостиничное предприятие «Лада Резорт» и др.

Ресурсное обеспечение мест учебной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным образовательной программой.

Для проведения промежуточной аттестации по практике используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

11. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости программа практики может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья, в соответствии с требованиями ФГОС.

Выбор мест прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их доступности для данных обучающихся и рекомендациями медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программы реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда в соответствии с нозологией.

При направлении инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья в профильную организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики университет согласовывает с профильной организацией условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нозологий, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся – инвалидом трудовых функций.

Обучающемуся с ограниченными возможностями здоровья необходимо написать заявление на имя ректора университета в срок не позднее одного месяца до начала практики. К заявлению прикладываются подтверждающие документы о необходимости подбора места практики с учетом его нозологии. Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья, в случае, когда он способен проходить практику на общих основаниях должен указать в заявлении, что не нуждается в создании определенных условий и подбора специального места прохождения практики.

Кафедра должна не позднее, чем за месяц до начала практики информировать отдел мониторинга, практической подготовки и трудоустройства о необходимости подбора места практики студенту с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с его программой подготовки и индивидуальными особенностями

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Приложение 1

Направление на практику

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
ул. Гагарина, д. 4, г. Тольятти, 445017

Направление на практику

Студент _____

_____

института _____ ____ курса группы _____ бюджетной / внебюджетной основы

направляется в _____

наименование практики _____

Срок практики с _____ года по _____ года.

Руководитель практики от университета

_____

Дата защиты отчета по практике _____

Ректор университета

Отметка о выполнении практики

Прибыл в организацию "____" _____г. _____
М.П. подпись

Руководитель практики от организации _____
Выбытие с организации "____" _____г. _____
М.П.

_____
подпись

Приложение 2

Титульный лист отчета по практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

ОТЧЕТ

о прохождении практики

Место прохождения практики:_____

Выполнил студент: _____
Ф.И.О.
Группа: _____

Руководитель практики от организации:
_____
М.П. Ф.И.О.
_____
подпись

Руководитель практики от университета:
_____
Ф.И.О.
_____
подпись
Оценка_____

Тольятти, 202_

ХАРАКТЕРИСТИКА

студента_____ курса направления подготовки (специальности) _____

_____

_____

(Ф.И.О.)

проходил практику в _____

_____

с _____ по _____

За время практики показал себя_____

_____

_____

_____

Деловые качества _____

_____

_____

_____

Замечания _____

_____

_____

Общая оценка сформированности универсальных компетенций*

_____

_____

_____

** сформированы полностью / сформированы частично / не сформированы*

Руководитель практики от организации _____
подпись

МП

«____»_____ 20_____ г.

Приложение 3

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

студента _____ курса _____
(фамилия,

_____
имя, отчество)

Институт (факультет) _____

Направление подготовки (специальность) _____

_____

Группа _____

Срок практики с _____ по _____

Место прохождение практики _____

Руководитель практики от организации:

_____
(ФИО, должность)

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ПВГУС»:

_____
(ФИО, должность)

Тольятти 202_

Планируемые результаты практики _____
_____
_____
_____
_____

Индивидуальное задание для студента_____
_____
_____
_____
_____
_____

СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дата	Вид(ы) профессиональной деятельности	Виды работ

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ПВГУС» _____
(подпись)

Руководитель практики от организации _____
(подпись)

ВЫПОЛНЕНИЕ СОВМЕСТНОГО ГРАФИКА

Дата	**Выполненные задания, виды работ**	**Отметка о выполнении, подпись руководителя от университета**

Перечень графических, аудио-, фото-, видео- материалов, наглядных образцов, изделий, подтверждающих практический опыт, полученный на практике_____
_____
_____

Приложение 4

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

_____

Ф. И. О. студента (ки), группа

обучающийся(аяся) ____ курса направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности (профиля) «Гостиничная и ресторанная деятельность» успешно прошел (ла) производственную практику в объеме 216 академических часов
с «_____»_____20_____ г. по «_____»_____20_____ г.

Во время прохождения производственной практики
студент (ка) показал (а) следующий уровень сформированности компетенций:

№ п/п	**Код и наименование общепрофессиональных и/или профессиональных компетенций**	Уровень сформированности						Оценка уровня сформированности компетенций*
		Повышенный (отлично), баллы 86-100 «отлично»		Пороговый (хорошо), баллы 70-85,9 «хорошо»		Пороговый (удовлетворительно), баллы 61-69,9 «удовлетворительно»		
		Руководитель от профильной организации	Руководитель от университета	Руководитель от профильной организации	Руководитель от университета	Руководитель от профильной организации	Руководитель от университета	
	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания							
	ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания							
	ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса							
	ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и							

	общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий							
	ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем							
	ИТОГО**							

**оценка выставляется, как среднее арифметическое значение баллов руководителя от профильной организации и руководителя от университета, в соответствии с оценочной шкалой и результатами, достигнутыми обучающимся за время прохождения практики.*

*** итого – средняя сумма баллов по компетенциям, определяющая оценку по итогам прохождения практики обучающимся.*

Заключение:

Программа производственной практики выполнена с оценкой _____, уровень сформированности компетенций **соответствует / не соответствует** требованиям программы практики.

Руководитель практики от организации

_____ /_____/

подпись расшифровка

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ПВГУС»

_____ /_____/

подпись расшифровка