



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

Школа экономики и менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Школы  
экономики и менеджмента

Е.Б. Гаффорова

« 28 » июня 2018 г.

## **СБОРНИК ПРОГРАММ ПРАКТИК**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.01 Сервис**

**Программа прикладного бакалавриата**

**Квалификация выпускника – бакалавр**

Форма обучения: *очная*

Нормативный срок освоения программы

(очная форма обучения) *4 года*

Владивосток  
2018

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ  
Сборника программ практик

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Сборник программ практик составлен в соответствии с требованиями образовательного стандарта высшего образования ДВФУ по направлению подготовки 43.03.01 **Сервис** приказом ректора ДВФУ от 20 июля 2017 г. №12-13-1479.

Сборник программ практик включает в себя:

- 1 Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)
- 2 Производственная практика (технологическая практика (в производственно-технологической деятельности))
- 3 Производственная практика (по получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности)
- 4 Производственная практика (по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности)
- 5 Производственная практика (преддипломная)

Рассмотрена и утверждена на заседании Ученого совета ШЭМ «28» июня 2018 года (Протокол № 8)

Руководитель  
образовательной программы

  
\_\_\_\_\_ Н.П. Овчаренко

Заместитель директора Школы  
экономики и менеджмента по учебной  
и воспитательной работе

  
\_\_\_\_\_ И.А. Мохирева



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)


### ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

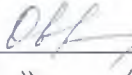
Согласовано:

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

Заведующий кафедрой сервиса и  
туризма

  
Н.П. Овчаренко  
« 14 » 09 20 17 г.

  
Н.П. Овчаренко  
« 14 » 09 20 17 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе  
первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис \_\_\_\_\_

Квалификация (степень) выпускника \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017

## **1. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Программа практики разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 № 1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;
- образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – ОС ВО ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, принят решением Ученого совета ДВФУ, протокол от 04.06.2015 № 06-15, и введен в действие приказом ректора ДВФУ от 20.07.2017 № 12-13-1479;
- устава ДВФУ, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 06.05.2016 № 522;
- внутренние нормативные акты и документы ДВФУ.

## **2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целями учебной практики являются требования ОС ВО ДВФУ, ООП ВПО, и программа учебной практики кафедры сервиса и туризма, направлена на выполнение студентом практических заданий в рамках определенных видов профессиональной деятельности. Цели и задачи, для студента являются указанием дальнейших действий во время прохождения практики на предприятие, они должны обязательно быть прописаны во введении отчёта.

Целью учебной практики является:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- приобрести практические умения и навыки с учетом компетентностного подхода в сфере общекультурной и профессиональной деятельности;
- ознакомление с хозяйственной деятельностью предприятия, законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими деятельность предприятия;
- ознакомление с работой основных и дополнительных служб гостиничного предприятия;
- соотнесение полученных студентом практических навыков с полученными ранее теоретическими представлениями.

### **3. ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Задачами учебной практики являются:

- ознакомиться с хозяйственной деятельностью предприятия;
- получить навыки работы с различными видами нормативной документацией предприятий, оказывающих сервисные услуги;
- ознакомиться с работой служб предприятия, а также приобрести навыки работы различных линейных работников, оказывающих сервисные услуги;
- ознакомиться с системой обеспечения безопасности предприятия;
- приобрести умения и навыки в организации и проведении исследования сравнительных характеристик рекламно-информационной деятельности конкурентных предприятий, научиться анализировать собранный материал, делать выводы и рекомендации.

### **4. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ**

## УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности является составной частью основной профессиональной образовательной программы, входит в «Блок 2. Практики» учебного плана (индекс Б2.У. 1) и является обязательной.

Для успешного прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности у студентов должны быть сформированы предварительные компетенции:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- готовностью организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;
- готовностью к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности.

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности проходит в 4-ом семестре, является первой из 5 практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Содержание учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности предполагает предшествующее полное освоение предметов базовой и вариативной части учебного плана.

Основой для успешного прохождения учебной по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности являются знания, полученные при изучении таких

дисциплин, как «Маркетинг», «Финансы», «Проектная деятельность», «Организация сервисных услуг».

В результате прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Организация экскурсионной деятельности», «Сетевые технологии в индустрии сервиса», «Организация гостиничной деятельности», «Организация туристской деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Конгрессно-выставочный сервис», «Проектирование предприятий питания», «Организация транспортных услуг в туризме».

## **5. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Вид практики – учебная практика.

Тип практики – практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способ проведения – стационарная, выездная

Форма проведения практики – рассредоточенная.

В соответствии с графиком учебного процесса практика реализуется в 4-ом семестре на 2 курсе.

Местом проведения практики являются предприятия индустрии гостеприимства, а также другие предприятия, предложенные в списки предприятий ДВФУ для прохождения практик.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данных

обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В результате прохождения практики у обучающегося формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает	- основы менеджмента и его специфику применения в сервисной деятельности; принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; -этно-культурные, исторические и религиозные традиции стран и народов.
	Умеет	- толерантно воспринимать этнические, национальные, расовые, конфессиональные различия, а также быть толерантным к восприятию культуры и обычаев стран и народов; - бесконфликтно работать в коллективе; -эффективно сотрудничать с коллегами;
	Владеет	-навыками менеджмента в сервисе, работы в коллективе, в том числе применения принципов и методов организации и управления малыми и средними коллективами; -умением принимать решения, в соответствии с этническими, национальными, расовыми, конфессиональными и культурными различиями потребителей гостиничных услуг
ПК-12 - способностью	Знает	-психологические особенности



выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности		потребителя в процессе оказания сервисных услуг
	Умеет	-работать в коллективе, применять возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности, применять нравственные нормы и правила поведения на практике; - толерантно воспринимать этнические, национальные, расовые, конфессиональные различия, а также быть толерантным к восприятию культуры и обычаев стран и народов.
	Владеет	- навыками менеджмента в сервисе, работы в коллективе; -умением принимать решения, в соответствии с этническими, национальными, расовыми, конфессиональными и культурными различиями потребителей гостиничных услуг
ПК-14 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знает	-содержание и основные положения нормативно- технологической документации, регламентирующей деятельность предприятия и готов применить полученные знания в профессиональной практической деятельности
	Умеет	-работать с потребителем услуг
	Владеет	-навыками оказания услуг потребителю

В процессе учебной практике текущий контроль выполнения выданного задания на прохождение практики в гостиничных комплексах и других средствах размещения, освоение профессиональных и компетенций осуществляется руководителями практик в рамках регулярных консультаций.

Результатом прохождения учебной практики является освоенные и закреплённые на практике общекультурные и профессиональные компетенции, а также достигнутая цель и выполненные все поставленные задачи.

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Программа учебной практики

№ п/п	Содержание программы учебной практике	Учебная практика
1	<p><b>Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания и развития предприятия;</li> <li>- ознакомление с учредительными и нормативными документами;</li> <li>- организационно-правовая форма предприятия;</li> <li>- основные задачи, виды деятельности предприятия;</li> <li>- основные и дополнительные услуги, реализуемые на предприятии потребителям.</li> </ul>	+*
2	<p><b>Тема 2. Виды нормативных актов, регулирующих деятельность предприятия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с должностными инструкциями персонала;</li> <li>- ознакомление с внутренними стандартами предприятия и их применением;</li> <li>- ознакомление с международными и национальными правилами регулирующие деятельность предприятия;</li> <li>- ознакомление с договорной документацией;</li> <li>- ознакомление с внутренними правилами организации;</li> <li>- ознакомление с кодексом корпоративной культуры предприятия.</li> </ul> <p><b>Тема 3. Изучение работы служб гостиничного предприятия</b></p>	+**
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение состава и назначения помещений предприятия, взаимосвязь между ними;</li> <li>- изучение количество номеров их содержание и стоимость;</li> <li>- ознакомление с работой служб предприятия;</li> <li>- ознакомление с работой административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления);</li> </ul>	+***  +

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с работой вспомогательной службы (состав службы, основные направления деятельности и др.);</li> <li>- ознакомление с работой технической службы (основные подразделения службы, поддержание работы розничных сетей);</li> <li>- ознакомление с работой службы общественного питания (состав предприятий общественного питания, их типы и характеристика, особенности организации производства и обслуживания);</li> <li>- ознакомление с документальным оформлением взаимоотношений предприятия с гостем.</li> </ul> <p><b>Тема 4 Изучить систему обеспечения безопасности предприятия:</b></p>	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомиться с работой службы безопасности;</li> <li>- ознакомиться с общими принципами создания системы защиты от угроз и участие подразделений в обеспечении безопасности;</li> <li>- инженерно-технические средства обеспечения безопасности;</li> <li>- средства пожарной сигнализации и пожаротушения;</li> <li>- средства охранной сигнализации;</li> <li>- средства защиты от взломов;</li> <li>- средств контроля доступа.</li> </ul> <p><b>Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности гостиницы</b></p>	+  +****
5	<b>Выполнение индивидуального задания</b>	
6	<b>Приложения</b> (материалы справочного характера или первичной информации предоставленные предприятием)	
7		

Примечание

+\* При изучение первичных сведений о предприятии, в отчет по практике включать только те данные, которые предоставило предприятие

+\*\* При ознакомление с законодательными актами, студентом рассматриваются документы предоставленные предприятием и изученные на лекциях

+\*\*\*\* При разработке предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия, студент основывается на собственные проведенные методы исследования, например метод наблюдения, согласует свои выводы с руководителем практики от предприятия.

Отчет должен носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях развития деятельности предприятия.

По итогам исследования предприятия, в отчете после разделов 1,2,3,4 студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в деятельности предприятия, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, должны быть написаны студентом в отчете после проведенного анализа всей информации полученной на предприятии и выполнения индивидуального задания.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков и выбрать из них тот вариант, который можно реально осуществить в сложившихся условиях и который принесет наибольшую пользу предприятию.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В процессе прохождения учебной практики, студент может заниматься научно-исследовательской работой под руководством научного руководителя. Студенту предоставляется возможность:

- изучать специальную литературу и получать другую справочную и научно-техническую информацию, отражающую достижения отечественной и зарубежной науки в области сервисной деятельности;
- принимать участие в разработке новых видов сервисных услуг;
- составлять отчеты (разделы отчета) по научно-исследовательской теме или ее разделу (этапу, заданию);
- выступать с докладами на конференциях и т.п.

Научно-исследовательская работа может являться разделом учебной практики.

## 9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)

### 9.1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Формы и методы контроля, оценки результатов практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и знания, умений, навыки. Оценивания знаний, умений и навыков происходит в форме текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Студентам предложена система оценки их практической и самостоятельной активности в форме критериев, что позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче отчета по практике.

Критерии оценки знаний и умений студентов при защите отчета учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Образовательные результаты	Критерии	баллы min/ max
1. Может определить роль административно-хозяйственной службы (АХС) в деятельности предприятия	в отчете прописаны функции АХС, показано место АХС в организационной структуре предприятия	<b>3-5</b>
2. Может представить алгоритм бизнес-процессов АХС предприятия	Описаны бизнес-процессы Представлена организационная структура предприятия	<b>3-5</b>
3. Может написать перечень ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия	Составлен реестр ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия	<b>3-5</b>
4. Знает виды уборок в номере	Обозначены и даны характеристики видам уборок на предприятии	<b>3-5</b>
5. Знает алгоритм уборок в номере: текущая, после выезда гостя, генеральная, промежуточная	Представлен алгоритм уборок номерного фонда: -текущая -после выезда гостя -промежуточная -генеральная	<b>3-5</b>
6. Умеет выполнять работы в соответствии со стандартами производительности труда персонала АХС	проанализированы стандарты производительности труда. Представлены в приложении	<b>3-5</b>
7. Умеет проводить уборку в	представлены стандарты качества	<b>3-5</b>

соответствии со стандартами качества выполняемых работ	выполняемых работ и проанализированы	
8. Умеет правильно использовать оборудование при уборке	описано оборудование, которое использовалось при уборке	3-5
9. Умеет правильно использовать инвентарь при уборке	описан инвентарь, который использовался при уборке	3-5
10. Умеет правильно применять моющие средства при уборке	описаны моющие средства, которые применялись при уборке. Техника безопасности при работе с этими средствами	3-5
11. Постельное и душевое белье	поставщики, качество, срок эксплуатации. Сроки смены постельного белья. Контроль качества постельного и душевого белья.	3-5
12. Технологическая схема заправки постели.	Алгоритм заправки постели	3-5
13. Умеет правильно расставить предметы индивидуального пользования в номере	фотоматериалы. Ассортимент применяемых предметов индивидуального пользования в зависимости от категории номера	3-5
14. Знает комплектацию номера мебелью и оборудованием.	фотоматериалы. Комплектация мебелью номеров различных категорий. Соответствие требованиям классификации	3-5
15. Знает комплектацию папки гостя.	фотоматериалы. Перечень материалов, входящих в папку гостя	3-5
16. Персонал АХС	количество работающих, образование, возраст, работающих в АХС предприятия, должностные инструкции, знает требования к руководителю АХС	3-5
17. Знает нормативные акты предприятия	графики выхода на работу персонала, обучение, аттестация, мотивация персонала	3-5
18. Знает основные подходы к планированию работы АХС	Обозначено в отчете, как планируются работы в АХС на предприятии (можно в виде интервью)	3-5
19. Умеет выполнить индивидуальное задание по написанию эссе	выполнено индивидуальное задание по написанию эссе	3-5
20. Подготовка отчетной документации по итогам практики.	Оформлен отчет в соответствии с требованиями	3-5
общее количество баллов		<b>60-100</b>

### Шкала соответствия выполненным критериям по практике и оценок

Менее 61%	не допущен	неудовлетворительно
От 61% до 75%	допущен	удовлетворительно
От 76% до 85%	допущен	хорошо
От 86% до 100%	допущен	отлично

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

п/п	Темы индивидуального задания
1	Культура межличностного общения
2	Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами
3	Деловое общение и его основные принципы
4	Технология и психология делового общения
5	Общение вербальное. Рефлексивное, нерефлексивное слушание
6	Культура речи менеджера гостиничного предприятия
7	Общение невербальное, межнациональные особенности невербального общения
8	Правила продуктивного слушания
9	Средства обратной связи
10	Конфликты. Общие сведения о конфликтах
11	Конфликты конструктивные, деструктивные
12	Тактика разрешения конфликтных ситуаций в деловых взаимоотношениях
13	Деловой этикет и его основные правила
14	Процедура соблюдения протокола и этикета в гостинице
15	Организация рабочего места горничной
16	Организация рабочего места официанта
17	Организация работы с запросами клиентов
18	Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб
19	Правила знакомства, представления и обращения
20	Телефонные переговоры
21	Требования, предъявляемые к культуре поведения гостиничного работника
22	Психологические и эстетические особенности межнационального делового общения
23	Основное понятия и принципы «тактичного поведения» гостиничного работника

24	Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы
25	Анализ использования потребителями рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по гостиничной тематике

### **Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты отчета по практике**

При выставлении оценки «отлично» при защите отчета по практике студент должен демонстрировать высокий уровень, оценки «хорошо» - продвинутый уровень, а оценки «удовлетворительно» - пороговый.

Основные объекты оценивания результатов прохождения учебной практики:

- деловая активность студента в процессе практики;
- производственная дисциплина студента;
- оформление дневника практики;
- качество выполнения и оформления отчета по практике;
- уровень ответов при сдаче зачета (защите отчета);
- характеристика и оценка работы студента руководителем практики с места

прохождения практики.

### **Критерии выставления оценки студенту на зачете по практике**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на



	вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

Студент, не выполнивший программу практики по уважительной причине, направляется на практику повторно в свободное от аудиторных занятий время. Студент, не выполнивший программу практики без уважительной причины или получивший неудовлетворительную оценку, считается имеющим академическую задолженность. Ликвидация этой задолженности проводится в соответствии с нормативными документами ДВФУ.

**Методические указания по составлению отчета по учебной практике по получению первичных профессиональных умений и навыков в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности**

### **Структурные элементы отчета**

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- задание на практику;
- оглавление;
- введение;
- основная часть (согласно программы практики);
- выводы и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия;
- индивидуальное задание;
- список использованных источников;
- приложения;
- направление с предприятия о подтверждении прохождения практики;
- дневник прохождения практики;
- характеристика с предприятия;

- график консультаций, выполнения, сдачи и защиты отчета.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практики.

Оптимальный объем отчета по практике – 20-30 страниц компьютерного текста (в случае необходимости объем может быть увеличен).

### **Титульный лист**

На титульном листе отчета должно быть написано:

- полное наименование вуза согласно Уставу «Дальневосточного федерального университета» (ДВФУ);
- полное наименование школы – Школа экономики и менеджмента (ШЭМ);
- полное наименование кафедры – кафедра сервиса и туризма;
- вид практики;
- автор письменной работы;
- группа, курс, направление подготовки;
- руководитель от кафедры учебного заведения;
- сведения о руководителе практики от организации;
- адрес предприятия;
- время прохождения практики;
- в конце листа, город и текущий год.

Отчет должен быть подписан работодателем и заверен печатью.

### **Задание на практику**

Задание на практику выдает студенту руководитель практики от кафедры по согласованию с работодателем.

Задание на выполнение отчета практики имеет следующее содержание:

- вид практики;
- автора письменной работы (отчета по практике);
- вопросы, подлежащие разработке во время прохождения практики на предприятии;
- срок выдачи задания;

- срок сдачи отчета;
- подпись студента и руководителя практики от кафедры.

### **Оглавление**

Элемент - Оглавление- размещается после задания на выполнение отчета и должен охватывать все ее части и рубрики. В оглавлении в хронологической последовательности даются все названия структурных элементов отчета с указанием номеров страниц, на которых они помещены. После заголовка каждого из указанных структурных элементов ставят отточие, а затем приводят номер страницы письменной работы, на которой начинается данный структурный элемент.

Слово - Оглавление- записывают в верхней части, посередине страницы, с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

### **Введение**

Введение размещают на следующей странице после страницы, на которой заканчивается элемент -Оглавление-. Слово -Введение- помещают в верхней части страницы посередине, начинают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Введение составляет до 2 страниц, в нем не следует давать определения, таблицы, графический материал. Во введении необходимо отразить:

- актуальность практики;
- цели и задачи практики;
- формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- указание вида практики;
- указание срока прохождения практики;
- обоснование объекта практики.

### **Индивидуальное задание**

Кроме выполнения основной программы практики студент выполняет индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов.

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

### **Список использованных источников**

Список использованных источников должен содержать источники, только тех видов, с которыми вы знакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики. Источниками могут быть внутренние стандарты предприятия, корпоративные документы и другие документы предприятия, регламентирующие деятельность и которые являются доступной информацией для студента.

Каждый источник в списке должен быть пронумерован и написан в соответствии со стандартами.

### **Приложения**

В приложениях рекомендуется включать материалы, связанные с прохождением практики и выполнением отчета, которые по каким либо причинам не могут быть включены в основную часть отчета. В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета:

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- описание оборудования, аппаратуры и приборов, применяемых при прохождении практики;
- инструкции, технологические карты, текст вспомогательного характера.

Приложения оформляются как продолжение текста отчета, на последующих страницах. Располагают приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельно строкой.

Приложение обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с «А», за исключением букв Ё, Ы, Ь, Ъ, Ы.

Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета с указанием их номеров и заголовков.

Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформленный согласно требованию к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. На титульном листе документа наверху в правом углу страницы указывают слово «приложение» и проставляют его обозначение, а страницы, на которых помещён документ, включают в общую нумерацию страниц.

### **Направление, с предприятия о подтверждении прохождения практики**

Направление на практику выдает ДВФУ. Студент, приступая к работе, отдает направление руководителю практики от предприятия. Одна часть направления, где стоит печать ДВФУ остается на предприятии и является подтверждением, что студент направлен кафедрой ДВФУ на предприятие для прохождения практики.

Вторая часть направления заполняется и подписывается руководителем практики от предприятия, заверяется печатью и является подтверждением прохождения практики на данном предприятии, прикладывается к отчету.

### **Дневник прохождения практики**

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день, в соответствии с заданием практики.

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики от предприятия.

Дневник сдается вместе с отчетом на кафедру.

### **Характеристика**

Сведения, указанные руководителем практики в характеристике, должны отражать отношение студента к работе:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации и время прохождения практики (с какого по какое число студент проходил практику и под чьим руководством).

3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).

4. Уровень освоенных студентом общекультурных и профессиональных компетенций.

5. Объем выполненной работы на практике.

6. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень теоретической подготовки и практических навыков.

7. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии.

8. Профессиональный подход к разработке мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия.

Характеристика должна быть подписана руководителем предприятия, или руководителем практики от предприятия. Подпись заверяется печатью.

### **Порядок защиты отчета**

Порядок защиты отчета проходит согласно составленного руководителем и студентом графика консультаций, выполнения, сдачи и защиты отчета. К защите отчета по практике допускаются следующие студенты:

- оформившие вовремя все документы для прохождения практики и ознакомленные с приказом о месте и сроках прохождения практики;
- не имеющие замечания со стороны руководителя от предприятия, где студент проходил практику;
- не имеющие замечания со стороны руководителя от кафедры;
- студенты, которые, согласно графика, оформили и согласовали с руководителями от предприятия и кафедры отчет.

По материалам практик студенты оформляют отчет.

Защита отчетов может проходить в виде «презентации отчета», «открытой защиты», «круглого стола» или индивидуальных отчетов с обязательным обсуждением практической значимости результатов.

Итогом практики является оценка, которая проставляется руководителем практики от учебного заведения на основании наблюдений за самостоятельной работой

практиканта, выполнения им индивидуальных заданий, а также характеристики и предварительной оценки руководителя от организации.

На основании отчета и защиты результатов практики комиссия решает вопрос о дифференцированной оценке.

### **Основные требования к оформлению отчета**

Текст набирается на компьютере, печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (размер 210 на 297 мм) в соответствии со следующими требованиями:

- интервал междустрочный – полуторный;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 14 пт (в таблицах и рисунках допускается 10-12 пт);
- выравнивание текста -по ширине-;
- размеры полей: левое – 25-30 мм; правое – 10 мм;

верхнее и нижнее – 20 мм.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, используются арабские цифры, соблюдается сквозная нумерация по всему тексту. Порядковый номер страницы ставится по середине в нижней части страницы, начиная с введения, т.е. со страницы 3(задание на практику, дневник, характеристика).

Расположенные в отчете рисунки и таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией по всему тексту за исключением таблиц и рисунков приложений.

Весь отчет в том числе таблицы, рисунки, приложения и др. оформляется в соответствии с методическими указаниями (Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ : метод. указания / сост. В. В. Лихачева, А. Б. Косолапов, Г. М. Сысоева, Е. П. Володарская, Е. С. Фищенко. – Владивосток : Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

Название таблиц располагается слева над таблицей без абзацного отступа. В начале строчки пишется слово «Таблица», после ставится номер таблицы, затем пишется тире и с прописной буквы пишут название таблицы. Шрифт наименования таблицы – 14 пт. Наименование таблицы не подчеркивают, точку после наименования таблицы не ставят. Пробел строки между наименованием таблицы и самой таблицей не проставляется. Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана

ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении отчета. Перед таблицей и после нее ставится интервал в 1 строку.

Если таблица или рисунок нумеруется сквозной нумерацией в отчете, то ее обозначают «Таблица 1» или «Рисунок 1» .

Таблицы и рисунки каждого приложения нумеруются арабскими цифрами отдельной нумерацией, добавляя перед каждым номером обозначение данного приложения и разделяя их точкой, например, «Таблица А.1» или «Рисунок А.1».

Графический материал (чертеж, схему, рисунок, диаграмму и т.п.) помещают в отчет для установления или иллюстрации отдельных характеристик предприятия, а также для пояснения текста с целью его лучшего понимания и наглядности.

Любой графический материал в письменной работе обозначают словом «Рисунок».

Графический материал располагают по центру непосредственно после текста, в котором о нем упоминается впервые, или на следующей странице, а при необходимости – в отдельном приложении.

Между двумя соседними таблицами или рисунками обязательно должно быть не менее пяти-шести строк поясняющего или анализирующего текста. Приложения и список использованных источников необходимо включать в сквозную нумерацию.

Приложения оформляются как продолжение отчета на последних ее страницах и помещаются после «Списка использованных источников». В тексте отчета должны быть даны ссылки на все приложения. При ссылках на отдельные приложения используют слова например: «... в соответствии с приложением А».

В список использованных источников включаются нормативно-законодательные документы, внутренние документы гостиницы (стандарты, инструкции, приказы, распоряжения и др.), сайт гостиницы (в список включать только те источники, которые вы применяли на практике или знакомились с ними в течении прохождения учебной практике).

В списке использованных источников необходимо указать: полное название акта, дату его принятия, номер, а также официальный источник опубликования.

В процессе выполнения работы необходимо обратить особое внимание на культуру письма, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических



ошибок. Текст работы должен быть написан простым языком, его не следует без необходимости перегружать иностранными словами.

## **10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
4. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. – 4 экз.
5. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Организация гостиничного дела / Н. П. Овчаренко, Л.Л.Руденко, И.В. Барашок – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 4 экз.
2. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко – М.: Дашков и К, 2014. – 175с.–1экз.  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

3. Чудновский А. Д. Жукова М. А. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский,

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Официальный сайт Правительства РФ <http://government.ru/>
2. Официальный сайт Государственной Думы РФ <http://www.duma.gov.ru/>
3. Официальный сайт Совета Федерации РФ <http://www.council.gov.ru/>
4. Справочно-правовая система «Консультант» <http://www.consultant.ru/>
5. Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru/>
6. Официальный сайт Российской газеты <http://www.rg.ru/>
7. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
8. Портал государственных услуг <https://www.gosuslugi.ru/>
9. Открытое Правительство <http://open.gov.ru/opengov/>
10. Научная библиотека ДВФУ <https://www.dvfu.ru/library/>
11. Официальный сайт Электронной библиотеки диссертаций Российской государственной библиотеки <http://diss.rsl.ru/>
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
13. Электронно-библиотечная система IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>
14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
15. Федеральный портал проектов нормативных правовых актов <http://regulation.gov.ru/>
16. Портал государственных программ Российской Федерации <http://programs.gov.ru/Portal/>

### Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест	Перечень программного обеспечения
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента,	7Zip 16.04 – свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных; ABBY FineReader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания

<p>ауд. G509, на 26 рабочих мест</p>	<p>отсканированного текста с последующим его сохранением  Adobe Acrobat Reader DC – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;  ESET Endpoint Security 5 – комплексная защита рабочих станций на базе ОС Windows. Поддержка виртуализации + новые технологии;  Far Manager 3 – программа управления файлами и архивами в ОС Windows.  Google Chrome – веб-браузер  Microsoft Office 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.)  Microsoft Project 2010 – программа управления проектами для ОС Windows.  Microsoft Visio 2010 – векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем для ОС Windows.  Mozilla Firefox – веб-браузер  Notepad++ 6.68 – текстовый редактор  Project Expert 7 – программ для оценки инвестиционных проектов и разработки бизнес-планов  R-Studio – группа полнофункциональных утилит для восстановления данных с жёстких дисков (HDD), твёрдотельных устройств (SSD), флэш-памяти и аналогичных внешних и внутренних накопителей данных.  WinDjView 2.0.2 - программа для распознавания и просмотра файлов с одноименным форматом DJV и DjVu;  Гарант аэро – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации  Консультант Плюс – это компьютерная система для поиска и работы с правовой информацией.</p>
--------------------------------------	--

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для проведения исследований, связанных с выполнением задания по практике, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

<p><b>Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы</b></p>	<p><b>Перечень основного оборудования</b></p>
<p>Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G409, на 26 чел.</p>	<p>Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64- bit)</p>
<p>Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду</p>	<p>Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в</p>

(корпус А - уровень 10)	Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками
-------------------------	---

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

### **Составители**

Н.П. Овчаренко Н.П., кандидат технических наук, доцент кафедры сервиса и туризма, Кравец Б.И, доцент кафедры сервиса и туризма, Орловская Ю.В., ассистент кафедры сервиса и туризма

Программа практики обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

*Кафедра сервиса и туризма*

**О Т Ч Е Т**

о прохождении учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Выполнил студент гр. Б1206

\_\_\_\_\_ И.И. Иванов

Отчет защищен:  
с оценкой \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
доцент кафедры сервиса и туризма  
\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_

Практика пройдена в срок

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

г. Владивосток  
2017



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ДНЕВНИК

Для прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

По направлению подготовки 43.03.01 «СЕРВИС»

студента \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

Ф.И.О студента \_\_\_\_\_

Руководитель практики от ДВФУ: \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия: \_\_\_\_\_

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

Владивосток

201- г.

Образец заполнения дневника практики





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

бакалавра 2 курса группы Б1210

Школы экономики и менеджмента

Дальневосточного федерального университета

направления подготовки 43.03.01 Сервис

**Сорокина Игоря Юрьевича**

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_  
М.П.





МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)


### ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Согласовано:

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

Заведующий кафедрой сервиса и  
туризма

  
« 14 » 09 20 14 г. Н.П. Овчаренко

  
« 14 » 09 20 14 г. Н.П. Овчаренко

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

по получению профессиональных умений и опыта  
в сервисной деятельности

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис \_\_\_\_\_

Квалификация (степень) выпускника \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017

## **1. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Программа практики разработана в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 № 1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;

– образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – ОС ВО ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, принят решением Ученого совета ДВФУ, протокол от 04.06.2015 № 06-15, и введен в действие приказом ректора ДВФУ от 20.07.2017 № 12-13-1479;

– устава ДВФУ, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 06.05.2016 № 522;

– внутренние нормативные акты и документы ДВФУ.

## **2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целями производственной практики являются требования ОС ВО ДВФУ, подготовки бакалавров и представляет собой одну из форм

организации учебного процесса. Производственная практика бакалавров проводится с целью обеспечения тесной связи между научно-теоретической и практической подготовкой студентов. Производственная практика – это вид учебной деятельности, в процессе которой обучающиеся самостоятельно выполняют определенные программой практики задания в условиях предприятий и организаций.

Целью производственной практики является:

- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации,
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности предприятия, организации работы рабочих мест, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность предприятия.

### **3. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Задачами производственной практики являются:

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими деятельность предприятия;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности предприятия;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников предприятий и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников предприятий и получить профессиональные навыки работы;

– закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

#### **4. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности является составной частью основной профессиональной образовательной программы, входит в «Блок 2. Практики» учебного плана (индекс Б2.П.3) и является обязательной.

Для успешного прохождения производственной практики получению профессиональных умений и опыта в проектной деятельности у студентов должны быть сформированы предварительные компетенции:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- готовностью к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности;
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности проходит в 6-ом семестре, является четвертой из 5 практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Содержание производственной практики по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности предполагает предшествующее полное освоение предметов базовой и вариативной части учебного плана.

Основой для успешного производственной практики получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности, являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «Организация экскурсионной деятельности», «Организация гостиничной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Проектирование предприятий питания», «Конгрессно-выставочный сервис».

В результате прохождения производственной практики (получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности) у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Организация, планирование и развитие предприятий сервиса», «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг», «МСЕ-индустрия», «Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса», «Сервисное проектирование», «Инновационная деятельность в индустрии сервиса».

## **5. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Вид практики – производственная практика.**

Тип практики – практика по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности.

Способ проведения – стационарная, выездная

Форма проведения практики – не рассредоточенная.

В соответствии с графиком учебного процесса практика реализуется в 6-ом семестре на 3 курсе.

Местом проведения практики являются предприятия сервисной деятельности, а также другие предприятия, предложенные в списки предприятий ДВФУ для прохождения практик.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В результате прохождения практики у обучающегося формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-11 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знает	этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных национальностей, основы сервисной деятельности
	Умеет	применить в практической деятельности знания по этнокультурным, историческим и религиозным особенностям; создать сервисное обслуживание потребителя гостиничных услуг
	Владеет	языками, позволяющие осуществить работу с клиентами с учетом национальных особенностей; стандартами сервиса
ПК-12 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает	-психологические особенности потребителя в процессе оказания сервисных услуг
	Умеет	-работать в коллективе, применять возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в

		сервисной деятельности, применять нравственные нормы и правила поведения на практике; - толерантно воспринимать этнические, национальные, расовые, конфессиональные различия, а также быть толерантным к восприятию культуры и обычаев стран и народов.
	Владеет	- навыками менеджмента в сервисе, работы в коллективе; -умением принимать решения, в соответствии с этническими, национальными, расовыми, конфессиональными и культурными различиями потребителей гостиничных услуг
ПК-13 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знает	современные технологии гостиничной деятельности
	Умеет	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
	Владеет	навыками написания стандартов обслуживания гостей с учетом современных технологий гостиничной деятельности
ПК-14 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знает	современные технологии гостиничной деятельности
	Умеет	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
	Владеет	навыками написания стандартов обслуживания гостей с учетом современных технологий гостиничной деятельности
ПК-15 - готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов	Знает	бизнес-процессы гостиничной деятельности
	Умеет	оптимизировать технологические бизнес-процессы;

гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования		учесть требования потребителей
	Владеет	навыками по использованию технологических процессов в гостиничной деятельности с учетом требований потребителей

В процессе производственной практике текущий контроль выполнения выданного задания на прохождение практики в гостиничных комплексах и других средствах размещения, освоение профессиональных и общекультурных компетенций осуществляется руководителями практик в рамках регулярных консультаций.

Результатом прохождения производственной практики является освоенные и закрепленные на практике общекультурные и профессиональные компетенции, а также достигнутая цель и выполненные все поставленные задачи.

## **7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачётных единиц,  
216 часов.**

<b>Этап практики</b>	<b>Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов</b>	<b>Трудоемкость Часов/номер недели</b>
Подготовительный (организационный)	1.Оформление договорных отношений студента прохождения практике. 2.Организационное собрание, получение информации о руководителе практике от ДВФУ, установление контактов. 3. Инструктаж по технике безопасности. 4.Знакомство с методическими материалами, правами и обязанностями студента.	6/1
Основной	Знакомство с руководителем практики от предприятия, инструктаж, знакомство с рабочим местом. Знакомство с предприятием: месторасположение, организационная	8/1



	структура, фирменный стиль, корпоративная культура, номерной фонд, дополнительные услуги	
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Определить роль АХС в деятельности предприятий. Представить алгоритм бизнес-процессов. Перечень ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия (задействованных в уборке)	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Последовательность уборки номерного фонда. Виды уборки номерного фонда.	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Алгоритм текущей уборки и других видов уборки.	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Стандарты качества выполняемых работ. Стандарты производительности труда (горничных и др. работников).	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Инвентарь и оборудование, используемое при уборке. Планирование необходимого количества инвентаря и оборудования. Фотоматериалы	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Моющие средства, применяемые при уборке (поставщики, экологичность, расход). Фотоматериалы	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Постельное и душевое белье (поставщики, качество, срок эксплуатации). Сроки смены постельного белья. Контроль качества постельного и душевого белья. Технологическая схема заправки постели. Фотоматериалы	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Предметы индивидуального пользования. Фотоматериалы.	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Комплектация номера мебелью и оборудование. Подробное описание. Комплектация папки гостя. Фотоматериалы	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Персонал АХС предприятия: количество работающих, штатное расписание, образование, возраст. Требования к руководителю службы по нормативным актам предприятия. Должностные инструкции (разместить в приложение). Графики выхода на работу персонала. Подбор, обучение, мотивация и аттестация персонала.	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Планирование работы АХС	8/3
	Работа на рабочем месте. Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/3
	Работа на рабочем месте. Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/3

	<b>Работа на рабочем месте.</b> Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Оформление отчета по практике	8/4
Итоговый	1. Подготовка отчетной документации по итогам практики. 2. Составление и оформление отчета, сбор подписей на следующих документах: - на отрывном бланке направления на практику; - на дневнике практиканта; - на титульном листе отчета; - на характеристике, составленной руководителем практики от предприятия; - на индивидуальном задании; 3. Защита отчета о практике. 4. Лист самооценки	8/4
Итого		216

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Самостоятельная работа – вид индивидуальной деятельности студента, основанный на собственных познавательных ресурсах. Приступая к выполнению целей и задач учебной практики, студент в первую очередь должен представить себе последовательность своих действий. Целью самостоятельной работы бакалавров является обучение навыкам работы с научной литературой, статистическими данными, практическими материалами сайтов предприятий, сбор анкетных данных и другая самостоятельная работа, необходимая для развития устойчивых способностей (без помощи преподавателя) самостоятельного изучения и изложения полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, являются:

- привитие студентам интереса к литературе в области научного исследования организации, новых технологий, факторов конкурентоспособности предприятия;
- вовлечение студента в исследовательскую деятельность при помощи изучения новых методов научных исследований.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Обзор новейших научных отечественных и зарубежных работ (монографий, статей).
2. Составление таблиц, диаграмм, схем, необходимых для разъяснения полученных в ходе исследования данных в отчете учебной практики.
3. Применение новых методов научных исследований при выявлении факторов конкурентных преимуществ предприятия.
4. Подготовка презентации и доклада для выступления на защите отчета практики.

Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, доклада, отчета и др.) преподавателем даётся комментарий к каждой работе особое внимание заслуживают работы студентов выполненные с соблюдением перечисленных рекомендаций.

Самостоятельно разработанный студентами маршрут исследования, должен начинаться с изучением терминов, показателей, и других материалов необходимых для написания отчета, которые студент может отразить в разделе отчета «Термины, определения и сокращения, используемые в отчете по учебной практике».

Результаты самостоятельного исследования конкретных выполняемых автором экспериментов, изложение методики постановки исследования, полученные автором результаты анализа теоретических взглядов различных авторов по исследуемой проблеме, могут быть представлены в научных

докладах, статьях, конкурсных работах, в материалах студенческих конференций и др.

Самостоятельной работой студента могут стать предложенные преподавателем задания, которые могут быть применены при написании отчета.

## **9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)**

### **9.1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Формы и методы контроля, оценки результатов практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и знания, умений, навыки. Оценивания знаний, умений и навыков происходит в форме текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Студентам предложена система оценки их практической и самостоятельной активности в форме критериев, что позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче отчета по практике.

Таблица - Критерии оценки знаний и умений студентов при защите отчета производственная практики (технологическая практика (в сервисной деятельности))

Образовательные результаты	Критерии	баллы min/max
1. Может определить роль административно-хозяйственной службы (АХС) в деятельности предприятия	в отчете прописаны функции АХС, показано место АХС в организационной структуре предприятия	<b>3-5</b>
2. Может представить алгоритм бизнес-процессов АХС предприятия	Описаны бизнес-процессы Представлена организационная структура предприятия	<b>3-5</b>
3. Может написать	Составлен реестр ресурсов, находящихся в	<b>3-5</b>

перечень находящихся в ответственности предприятия ресурсов, в АХС	ответственности АХС предприятия	
4. Знает виды уборок в номере	Обозначены и даны характеристики видам уборок на предприятии	3-5
5. Знает алгоритм уборок в номере: текущая, после выезда гостя, генеральная, промежуточная	Представлен алгоритм уборок номерного фонда: -текущая -после выезда гостя -промежуточная -генеральная	3-5
6. Умеет выполнять работы в соответствии со стандартами производительности труда персонала АХС	проанализированы стандарты производительности труда. Представлены в приложении	3-5
7. Умеет проводить уборку в соответствии со стандартами качества выполняемых работ	представлены стандарты качества выполняемых работ и проанализированы	3-5
8. Умеет правильно использовать оборудование при уборке	описано оборудование, которое использовалось при уборке	3-5
9. Умеет правильно использовать инвентарь при уборке	описан инвентарь, который использовался при уборке	3-5
10. Умеет правильно применять моющие средства при уборке	описаны моющие средства, которые применялись при уборке. Техника безопасности при работе с этими средствами	3-5
11. Постельное и душевое белье	поставщики, качество, срок эксплуатации. Сроки смены постельного белья. Контроль качества постельного и душевого белья.	3-5
12. Технологическая схема заправки постели.	Алгоритм заправки постели	3-5
13. Умеет правильно расставить предметы индивидуального пользования в номере	фотоматериалы. Ассортимент применяемых предметов индивидуального пользования в зависимости от категории номера	3-5
14. Знает комплектацию номера мебелью и оборудованием.	фотоматериалы. Комплектация мебелью номеров различных категорий. Соответствие требованиям классификации	3-5
15. Знает комплектацию папки гостя.	фотоматериалы. Перечень материалов, входящих в папку гостя	3-5
16. Персонал АХС	количество работающих, образование, возраст, работающих в АХС предприятия, должностные инструкции, знает требования к руководителю АХС	3-5
17. Знает нормативные акты предприятия	графики выхода на работу персонала, обучение, аттестация, мотивация персонала	3-5
18. Знает основные подходы к планированию работы АХС	Обозначено в отчете, как планируются работы в АХС на предприятии (можно в виде интервью)	3-5

19. Умеет выполнить индивидуальное задание по написанию эссе	выполнено индивидуальное задание по написанию эссе	3-5
20. Подготовка отчетной документации по итогам практики.	Оформлен отчет в соответствии с требованиями	3-5
общее количество баллов		<b>60-100</b>

Таблица - Шкала соответствия выполненным критериям по практике и оценок

Менее 61%	не допущен	неудовлетворительно
От 61% до 75%	допущен	удовлетворительно
От 76% до 85%	допущен	хорошо
От 86% до 100%	допущен	отлично

Промежуточный контроль практики бакалавров осуществляется в соответствии с критериями оценки знаний.

Текущий контроль предполагает:

- проверку уровня самостоятельной подготовки студента, для написания отчета;
- проведение коллективной дискуссии по проблемам прохождения практики и общеорганизационных вопросов;
- отсутствие пропусков без уважительных причин;
- креативность и индивидуальность в исследованиях темы;
- устные вопросы.

### **Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты отчета по практике**

К защите допускаются бакалавры, своевременно и в полном объеме выполнившие задание программы практики и предоставившие отчетные документы.

На кафедре сервиса и туризма защита практики проходит публично в форме семинара или круглого стола, с участием руководителя практики и студентов. Защита включает: предоставление текста отчёта о практике, устный отчёт – доклад по итогам прохождения практики, презентацию, ответы на вопросы присутствующих на защите.

Оценка практики, отражает результаты прохождения практики и определяется путем проведения аттестации с выставлением отметок

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка практики: состоит из оценки руководителя практики от кафедры, отзыва и оценки руководителя практики от предприятия, оценки по результатам защиты.

При выставлении оценки «отлично» при защите отчета по практике студент должен демонстрировать высокий уровень, оценки «хорошо» - продвинутый уровень, а оценки «удовлетворительно» - пороговый.

Основные объекты оценивания результатов прохождения учебной практики:

- деловая активность студента в процессе практики;
- производственная дисциплина студента;
- оформление дневника практики;
- качество выполнения и оформления отчета по практике;
- уровень ответов при сдаче зачета (защите отчета);
- характеристика и оценка работы студента руководителем практики с места прохождения практики.

### **Критерии выставления оценки студенту по практике**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на

	вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

Студент, не выполнивший программу практики по уважительной причине, направляется на практику повторно в свободное от аудиторных занятий время. Студент, не выполнивший программу практики без уважительной причины или получивший неудовлетворительную оценку, считается имеющим академическую задолженность. Ликвидация этой задолженности проводится в соответствии с нормативными документами ДВФУ.

**Методические указания по составлению отчета по производственной практике по получению профессиональных навыков и умений в сервисной деятельности**

Структурными элементами отчета являются:

- 1 титульный лист отчета (с печатью);
- 2 задание на практику (подписанное руководителем практики от кафедры и студентом);
- 3 оглавление;
- 4 введение;
  - основная часть (согласно программе практики);
  - заключение;
- 5 Предложения и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия;
- 6 индивидуальное задание (с печатью);
- 7 описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики (с печатью);
- 8 направление с предприятия о подтверждении прохождения практики (с печатью);



- 9 дневник прохождения практики (с печатью);
- 10 характеристика с места прохождения практики (с печатью);
- 11 список использованных источников;
- 12 приложения;
- 13 график консультаций, выполнения, сдачи и защиты отчета.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практике.

Объем отчета по производственной практике не должен быть меньше 30 листов (без приложений). Отчет оформляется с соблюдением требований ГОСТ Р 6.30-2003 на белой бумаге формата А4 (210-297 мм) на одной стороне листа компьютерным шрифтом Times New Roman №14 через 1,5 интервала с соблюдением полей: левое - не менее 30 мм, верхнее, нижнее - не менее 20 мм, правое - не менее 10 мм. Повреждения листов текста, помарки и следы полностью удаленного прежнего текста не допускаются. При оформлении отчета необходимо руководствоваться методическими указаниями: «Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ : метод. указания / сост. В. В. Лихачева, А. Б. Косолапов, Г. М. Сысоева, Е. П. Володарская, Е. С. Фищенко. –Изд. 2-е переработанное и дополненное - Владивосток : Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 44 с.»

## 10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### Основная литература

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

## Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>
3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>
5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>
6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

## Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

### Интернет

1. Всемирная туристская организация  
[http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>

3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

### Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест	Перечень программного обеспечения
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G509, на 26 рабочих мест	<p>7Zip 16.04 – свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;</p> <p>ABBY FineReader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания отсканированного текста с последующим его сохранением</p> <p>Adobe Acrobat Reader DC – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;</p> <p>ESET Endpoint Security 5 – комплексная защита рабочих станций на базе ОС Windows. Поддержка виртуализации + новые технологии;</p> <p>Far Manager 3 – программа управления файлами и архивами в ОС Windows.</p> <p>Google Chrome – веб-браузер</p> <p>Microsoft Office 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.)</p> <p>Microsoft Project 2010 – программа управления проектами для ОС Windows.</p> <p>Microsoft Visio 2010 – векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем для ОС Windows.</p> <p>Mozilla Firefox – веб-браузер</p> <p>Notepad++ 6.68 – текстовый редактор</p>

	<p>Project Expert 7 – программ для оценки инвестиционных проектов и разработки бизнес-планов</p> <p>R-Studio – группа полнофункциональных утилит для восстановления данных с жёстких дисков (HDD), твёрдотельных устройств (SSD), флэш-памяти и аналогичных внешних и внутренних накопителей данных.</p> <p>WinDjView 2.0.2 - программа для распознавания и просмотра файлов с одноименным форматом DJV и DjVu;</p> <p>Гарант аэро – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации</p> <p>Консультант Плюс – это компьютерная система для поиска и работы с правовой информацией.</p>
--	---

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для проведения исследований, связанных с выполнением задания по практике, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень основного оборудования
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G409, на 26 чел.	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit)
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

### **Составители**

Н.П. Овчаренко Н.П., кандидат технических наук, доцент кафедры сервиса и туризма, Кравец Б.И, доцент кафедры сервиса и туризма, Орловская Ю.В., ассистент кафедры сервиса и туризма

Программа практики обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_\_.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

*Кафедра сервиса и туризма*

**О Т Ч Е Т**

о прохождении производственной практики по получению  
профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности

Выполнил студент гр. Б1306

\_\_\_\_\_ И.И. Иванов

Отчет защищен:

с оценкой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики

доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

Регистрационный № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подпись

И.О. Фамилия

Практика пройдена в срок

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
 Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
 «Дальневосточный федеральный университет»  
 (ДВФУ)

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ДНЕВНИК**

**прохождения производственной практики по получению профессиональных умений  
 и опыта в сервисной деятельности**  
 бакалавра 3 курса группы Б1306  
 Школы экономики и менеджмента  
 Дальневосточного федерального университета  
 направления подготовки 43.03.01 Сервис  
**Сорокина Игоря Юрьевича**

Период	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_  
 М.П.





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

бакалавра 3 курса группы Б1306  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
**Сорокина Игоря Юрьевича**

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_

М.П.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)


### ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

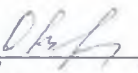
Согласовано:

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

Заведующий кафедрой сервиса и  
туризма

  
\_\_\_\_\_  
« 14 » 09 20 14 г. Н.П. Овчаренко

  
\_\_\_\_\_  
« 14 » 09 20 14 г. Н.П. Овчаренко

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

по получению профессиональных умений и опыта в организационно-  
управленческой деятельности

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника \_\_\_\_\_ бакалавр

г. Владивосток  
2017

## **1. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Программа практики разработана в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 № 1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;

– образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – ОС ВО ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, принят решением Ученого совета ДВФУ, протокол от 04.06.2015 № 06-15, и введен в действие приказом ректора ДВФУ от 20.07.2017 № 12-13-1479;

– устава ДВФУ, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 06.05.2016 № 522;

– внутренние нормативные акты и документы ДВФУ.

## **2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целями производственной практики являются требования ОС ВО ДВФУ, подготовки бакалавров и представляет собой одну из форм

организации учебного процесса. Производственная практика бакалавров проводится с целью обеспечения тесной связи между научно - теоретической и практической подготовкой студентов. Производственная практика – это вид учебной деятельности в процессе которой обучающиеся самостоятельно выполняют определенные программой практики задания в условиях предприятий и организаций.

Целью производственной практики является:

- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации,
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности предприятия, организации работы рабочих мест, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность предприятий.

### **3. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Задачами производственной практики являются:

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими деятельность предприятия сервиса;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности предприятия сервиса;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия сервиса;
- ознакомиться с работой сотрудников предприятия сервиса и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников предприятия сервиса и получить профессиональные навыки работы;

– закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

#### **4. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности является составной частью основной профессиональной образовательной программы, входит в «Блок 2. Практики» учебного плана (индекс Б2.П.2) и является обязательной.

Для успешного прохождения производственной практики получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности у студентов должны быть сформированы предварительные компетенции:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- готовностью к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности;
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности проходит в 6-ом семестре, является третьей из 5 практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Содержание производственной практики по получению профессиональных умений и опыта в организационно-

управленческой деятельности предполагает предшествующее полное освоение предметов базовой и вариативной части учебного плана.

Основой для успешного производственной практики получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в организационно-управленческой деятельности), являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «Организация экскурсионной деятельности», «Организация гостиничной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Проектирование предприятий питания», «Конгрессно-выставочный сервис».

В результате прохождения производственной практики получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Организация, планирование и развитие предприятий сервиса», «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг», «MICE-индустрия», «Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса», «Сервисное проектирование», «Инновационная деятельность в индустрии сервиса».

## **5. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Вид практики – производственная практика.**

Тип практики – практика получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности.

Способ проведения – стационарная, выездная

Форма проведения практики – не рассредоточенная.

В соответствии с графиком учебного процесса практика реализуется в 6-ом семестре на 3 курсе.

Местом проведения практики являются предприятия сервиса, а также другие предприятия, предложенные в списки предприятий ДВФУ для прохождения практик.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает	нормативную документацию деятельности подразделений гостиницы и других средств размещения
	Умеет	анализировать результаты деятельности различных подразделений гостиничного предприятия
	Владеет	способностью принимать управленческие решения на основе анализа
ПК-2 - готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает	нормативную документацию деятельности подразделений гостиницы и других средств размещения
	Умеет	анализировать результаты деятельности различных подразделений гостиничного предприятия
	Владеет	способностью принимать управленческие решения на основе анализа
ПК-3 - владением навыками определения и анализа	Знает	нормативную документацию и расчётные показатели, составляющей затраты и доходы гостиничного

затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	Умеет	предприятия рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия гостиничного предприятия
	Владеет	способностью принимать и обосновать управленческие решения при расчете и анализе затрат и доходов деятельности гостиничного предприятия

В процессе производственной практике текущий контроль выполнения выданного задания на прохождение практики в гостиничных комплексах и других средствах размещения, освоение профессиональных и общекультурных компетенций осуществляется руководителями практик в рамках регулярных консультаций.

Результатом прохождения производственной практики является освоенные и закрепленные на практике общекультурные и профессиональные компетенции, а также достигнутая цель и выполненные все поставленные задачи.

## **7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.**

Таблица – Структура и содержание практики

<b>Этап практики</b>	<b>Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов</b>	<b>Трудоемкость (в час.)</b>
Подготовительный (организационный)	1.Ознакомительное собрание, получение информации о руководителе практике от ДВФУ, установление контактов. 2.Выбор предприятия, оформления договорных отношений студента прохождения практики. 3.Прохождение на кафедре инструктажа по технике безопасности. 4.Ознакомление с методическими материалами, правами и обязанностями студента. Получение задания на практику. 5. Начало практики, знакомство с руководителем практики от предприятия, получение инструктажа, знакомство с	10



	внутренним распорядком предприятия, знакомство с рабочим местом и с помещением для хранения одежды, подготовка внешнего вида сотрудника.	
Основной	<p><i>Основной этап включает следующие темы:</i></p> <p>Тема 1. Ознакомление с общей характеристикой предприятия. Ознакомиться с историей деятельности предприятия; описать организационно-правовую форму; охарактеризовать местоположение гостиничного предприятия, дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия, наличие фирменного стиля (логотип и торговый знак, зарегистрированный в Роспатенте); наличие стенда с соответствующими документами гостиничного предприятия (Уголок потребителя и др), внешний вид сотрудников (наличие униформы или деловой одежды; бейджей, оформленных в едином фирменном стиле).</p> <p>Тема 2. Изучение производственной деятельности и нормативными документами предприятия</p> <p>Тема 3. Ознакомление с маркетинговой деятельностью фирмы, организационной структурой, кадровой политикой предприятия и финансово – экономической деятельностью предприятия.</p> <p>Тема 4. Изучение обеспечения безопасности деятельности предприятия.</p> <p>Тема 5. Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности туристского предприятия</p> <p>Тема 6. Выполнение индивидуального задания</p>	78
Итоговый	<p>1. Подготовка отчетной документации по итогам практики.</p> <p>2. Составление и оформление отчета, сбор подписей и проставление печати на следующих документах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на отрывном бланке направления на практику;</li> <li>- на дневнике практиканта;</li> <li>- на титульном листе отчета;</li> <li>- на характеристике, составленной руководителем практики от организации или структурного подразделения ДВФУ в случае, когда практика проводится на базе университета;</li> <li>- на индивидуальном задании;</li> <li>- на фотографии рабочего места.</li> </ul> <p>3. Сдача отчета о практике на кафедру.</p> <p>4. Защита отчета практики</p>	20
Итого		108

Отчет должен носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.), а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях развития деятельности предприятия.

По итогам исследования предприятия, в отчете студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в деятельности предприятия, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Разработанные студентом рекомендации и предложения, должны быть написаны студентом в отчете после проведенного анализа всей информации, полученной на предприятии и выполнения индивидуального задания.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Самостоятельная работа – вид индивидуальной деятельности студента, основанный на собственных познавательных ресурсах. Приступая к выполнению целей и задач учебной практики, студент в первую очередь должен представить себе последовательность своих действий. Целью самостоятельной работы бакалавров является обучение навыкам работы с научной литературой, статистическими данными, практическими материалами сайтов предприятий, сбор анкетных данных и другая самостоятельная работа, необходимая для развития устойчивых способностей (без помощи преподавателя) самостоятельного изучения и изложения полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, являются:

- привитие студентам интереса к литературе в области научного исследования организации, новых технологий, факторов конкурентоспособности предприятия;
- вовлечение студента в исследовательскую деятельность при помощи изучения новых методов научных исследований.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Обзор новейших научных отечественных и зарубежных работ (монографий, статей).
2. Составление таблиц, диаграмм, схем, необходимых для разъяснения полученных в ходе исследования данных в отчете учебной практики.
3. Применение новых методов научных исследований при выявлении факторов конкурентных преимуществ предприятия.
4. Подготовка презентации и доклада для выступления на защите отчета практики.

Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, доклада, отчета и др.) преподавателем даётся комментарий к каждой работе особое внимание заслуживают работы студентов выполненные с соблюдением перечисленных рекомендаций.

Самостоятельно разработанный студентами маршрут исследования, должен начинаться с изучением терминов, показателей, и других материалов необходимых для написания отчета, которые студент может отразить в разделе отчета «Термины, определения и сокращения, используемые в отчете по учебной практике».

Результаты самостоятельного исследования конкретных выполняемых автором экспериментов, изложение методики постановки исследования, полученные автором результаты анализа теоретических взглядов различных авторов по исследуемой проблеме, могут быть представлены в научных

докладах, статьях, конкурсных работах, в материалах студенческих конференций и др.

Самостоятельной работой студента могут стать предложенные преподавателем задания, которые могут быть применены при написании отчета.

### **Методические рекомендации для подготовки презентаций**

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 15 слайдов;
- первый слайд – это слайд, на котором обязательно должно быть представлено: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть оглавление, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список используемых источников.

## **9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)**

### **9.1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Формы и методы контроля, оценки результатов практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и знания, умений, навыки. Оценивания знаний, умений и навыков происходит в форме текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Студентам предложена система оценки их

практической и самостоятельной активности в форме критериев, что позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче отчета по практике.

Таблица - Критерии оценки знаний и умений студентов при защите отчета по получению первичных профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности

		Умеет анализировать, делать выводы и принимать управленческие решения	Знает, как на практике применить пройденный теоретический материал	Владеет навыками научно-исследовательской деятельности	Всего
Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	В отчете представлены показатели, определяющие затраты предприятия	4	4	4	12
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. Баллы</b>	4	4	4	12
	<b>Мин. Баллы</b>	3	3	3	9
Готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений предприятий, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	В отчете описана деятельность функциональных подразделений предприятий сервиса	5	5	5	15
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. Баллы</b>	5	5	15	15
	<b>Мин. Баллы</b>	3	3	3	9

Способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в сервисной деятельности	В отчете представлены, схемы, сравнительные диаграммы и показаны другие навыки планирования деятельности предприятия сервиса	4	4	4	12
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. Баллы</b>	4	4	4	12
	<b>Мин. Баллы</b>	3	3	3	9
Рекомендации и предложения, соответствуют стратегии развития предприятия		1	1	2	4
Выполнено индивидуальное задание		2	2	2	6
Описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики		1	1	1	3
Отчет оформлен и защищен в соответствии с методическими указаниями.		4	4	4	12
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. Баллы</b>	4	6	6	25
	<b>Мин. Баллы</b>	2	4	4	10

Таблица - Шкала соответствия выполненным критериям по практике и оценок

Менее 61%	не допущен	неудовлетворительно
От 61% до 74%	допущен	удовлетворительно
От 75% до 88%	допущен	хорошо
От 89% до 100%	допущен	отлично

К защите допускаются бакалавры, своевременно и в полном объеме выполнившие задание программы практики и предоставившие отчетные документы (отчет о прохождении практики, бланк направления о прохождении практики, дневник практиканта, характеристику с места прохождения практики, индивидуальное задание, описание рабочего места и функциональных обязанностей практиканта).

На кафедре сервиса и туризма защита практики проходит публично в форме семинара или круглого стола, с участием руководителя практики и студентов. Защита включает: предоставление текста отчета о практике,

устный отчёт – доклад по итогам прохождения практики, презентацию, ответы на вопросы присутствующих на защите.

Оценка практики, отражает результаты прохождения практики и определяется путем проведения аттестации с выставлением отметок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка практики: состоит из оценки руководителя практики от кафедры, отзыва и оценки руководителя практики от предприятия, оценки по результатам защиты.

### **Перечень компетенций, описание показателей и критериев их оценивания на различных этапах формирования, шкала оценивания**

При проведении аттестации оценивается уровень сформированности следующих компетенций представленных в таблице.

<b>Индекс компетенции</b>	<b>Содержание компетенции</b>	<b>Раздел практики</b>	<b>Полученные результаты</b>
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	сбор сведений по предмету и объекту исследования для выполнения цели и решения задач программы практики;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знает теоретические основы менеджмента;</li> <li>– умеет применять основные методы проектирования;</li> <li>– владеет теоретическими основами и основными методами проектирования</li> </ul>
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	сбор сведений по предмету и объекту исследования для выполнения цели и решения задач программы практики;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знает источники информации для формирования продукта;</li> <li>– умеет использовать информацию для проектирования продукта;</li> <li>– владеет навыками проектной деятельности</li> </ul>
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат предприятия и других средств размещения	сбор сведений по предмету и объекту исследования для выполнения цели и решения задач программы практики;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знает теоретические основы проектирования;</li> <li>– умеет применять основные методы проектирования в гостинице;</li> <li>– владеет теоретическими основами и основными методами проектирования в гостинице</li> </ul>

Промежуточный контроль практике бакалавров осуществляется в соответствии с критериями оценки знаний.

Текущий контроль предполагает:

- проверку уровня самостоятельной подготовки студента, для написания отчета;
- проведение коллективной дискуссии по проблемам прохождения практики и общеорганизационных вопросов;
- отсутствие пропусков без уважительных причин;
- креативность и индивидуальность в исследованиях темы;
- устные вопросы.

### **Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты отчета по практике**

При выставлении оценки «отлично» при защите отчета по практике студент должен демонстрировать высокий уровень, оценки «хорошо» - продвинутый уровень, а оценки «удовлетворительно» - пороговый.

Основные объекты оценивания результатов прохождения учебной практики:

- деловая активность студента в процессе практики;
- производственная дисциплина студента;
- оформление дневника практики;
- качество выполнения и оформления отчета по практике;
- уровень ответов при сдаче зачета (защите отчета);
- характеристика и оценка работы студента руководителем практики с места прохождения практики.

### **Критерии выставления оценки студенту на зачете по практике**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются



	логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

Студент, не выполнивший программу практики по уважительной причине, направляется на практику повторно в свободное от аудиторных занятий время. Студент, не выполнивший программу практики без уважительной причины или получивший неудовлетворительную оценку, считается имеющим академическую задолженность. Ликвидация этой задолженности проводится в соответствии с нормативными документами ДВФУ.

**Методические указания по составлению отчета по производственной практике по получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности**

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист (с печатью);
- задание на практику (подписанное руководителем практики от кафедры и студентом);
- оглавление;
- введение;

- основная часть (согласно программе практики);
- заключение;
- предложения и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия;
- индивидуальное задание (с печатью);
- описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики (с печатью);
- направление с предприятия о подтверждении прохождения практики (с печатью);
- дневник прохождения практики (с печатью);
- характеристика с места прохождения практики (с печатью);
- список использованных источников;
- приложения;
- график консультаций, выполнения, сдачи и защиты отчета.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практике.

Объем отчета по производственной практике не должен быть меньше 30 листов (без приложений). Отчет оформляется с соблюдением требований ГОСТ Р6.30-2003 на белой бумаге формата А4 (210-297 мм) на одной стороне листа компьютерным шрифтом Times New Roman №14 через 1,5 интервала с соблюдением полей: левое - не менее 30 мм, верхнее, нижнее - не менее 20 мм, правое - не менее 10 мм. Повреждения листов текста, помарки и следы полностью удаленного прежнего текста не допускаются. При оформлении отчета необходимо руководствоваться методическими указаниями: «Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ : метод. указания / сост. В. В. Лихачева, А. Б. Косолапов, Г. М. Сысоева, Е. П. Володарская, Е. С. Фищенко. –Изд. 2-е переработанное и дополненное - Владивосток : Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 44 с.»

## 10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### Основная литература

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

## Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>
3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>
5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>
6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

## Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

### Интернет

1. Всемирная туристская организация  
[http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>

3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

### Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест	Перечень программного обеспечения
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G509, на 26 рабочих мест	<p>7Zip 16.04 – свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;</p> <p>ABBY FineReader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания отсканированного текста с последующим его сохранением</p> <p>Adobe Acrobat Reader DC – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;</p> <p>ESET Endpoint Security 5 – комплексная защита рабочих станций на базе ОС Windows. Поддержка виртуализации + новые технологии;</p> <p>Far Manager 3 – программа управления файлами и архивами в ОС Windows.</p> <p>Google Chrome – веб-браузер</p> <p>Microsoft Office 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.)</p> <p>Microsoft Project 2010 – программа управления проектами для ОС Windows.</p> <p>Microsoft Visio 2010 – векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем для ОС Windows.</p> <p>Mozilla Firefox – веб-браузер</p> <p>Notepad++ 6.68 – текстовый редактор</p>

	<p>Project Expert 7 – программ для оценки инвестиционных проектов и разработки бизнес-планов</p> <p>R-Studio – группа полнофункциональных утилит для восстановления данных с жёстких дисков (HDD), твёрдотельных устройств (SSD), флэш-памяти и аналогичных внешних и внутренних накопителей данных.</p> <p>WinDjView 2.0.2 - программа для распознавания и просмотра файлов с одноименным форматом DJV и DjVu;</p> <p>Гарант аэро – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации</p> <p>Консультант Плюс – это компьютерная система для поиска и работы с правовой информацией.</p>
--	---

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для проведения исследований, связанных с выполнением задания по практике, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень основного оборудования
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G409, на 26 чел.	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit)
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскопечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

### **Составители**

Н.П. Овчаренко Н.П., кандидат технических наук, доцент кафедры сервиса и туризма, Кравец Б.И, доцент кафедры сервиса и туризма, Орловская Ю.В., ассистент кафедры сервиса и туризма

Программа практики обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

*Кафедра сервиса и туризма*

**О Т Ч Е Т**

о прохождении производственной практики по получению  
профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой  
деятельности

Выполнил студент гр. Б1306

\_\_\_\_\_ И.И. Иванов

Отчет защищен:

с оценкой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

И.О. Фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель практики

доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

Регистрационный № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

подпись

И.О. Фамилия

Практика пройдена в срок

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

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

в \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017





МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
 Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
 «Дальневосточный федеральный университет»  
 (ДФУ)

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ДНЕВНИК**

**прохождения производственной практики по получению профессиональных умений  
 и опыта в организационно-управленческой деятельности**

бакалавра 3 курса группы Б1306

Школы экономики и менеджмента

Дальневосточного федерального университета

направления подготовки 43.03.01 Сервис

**Сорокина Игоря Юрьевича**

Период	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_  
 М.П.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

бакалавра 3 курса группы Б1306  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
**Сорокина Игоря Юрьевича**

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_  
М.П.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)


### ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА


Согласовано:

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

Заведующий кафедрой сервиса и  
туризма

  
Н.П. Овчаренко  
« 14 » 09 20 17 г.

  
Н.П. Овчаренко  
« 14 » 09 20 17 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Технологическая практика  
(в производственно-технологической деятельности)

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис \_\_\_\_\_

Квалификация (степень) выпускника \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017

## **1. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Программа практики разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 № 1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;
- образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – ОС ВО ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, принят решением Ученого совета ДВФУ, протокол от 04.06.2015 № 06-15, и введен в действие приказом ректора ДВФУ от 20.07.2017 № 12-13-1479;
- устава ДВФУ, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 06.05.2016 № 522;
- внутренние нормативные акты и документы ДВФУ.

## **2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

Целями производственной практики являются требования ОС ВО ДВФУ, подготовки бакалавров и представляет собой одну из форм организации учебного процесса. Производственная практика бакалавров проводится с целью обеспечения тесной связи между научно-теоретической и практической подготовкой студентов. Производственная практика – это вид учебной деятельности, в процессе которой обучающиеся самостоятельно выполняют определенные программой практики задания в условиях предприятий и организаций.

Целью производственной практики является:

- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации,
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности предприятия, организации работы рабочих мест, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность предприятия.

## **3. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

Задачами производственной практики являются:

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими деятельность предприятия;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности предприятия сервиса;

- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников предприятия сервиса и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников предприятия и получить профессиональные навыки работы;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

#### **4. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)» В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Производственная практика «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)» является составной частью основной профессиональной образовательной программы, входит в «Блок 2. Практики» учебного плана (индекс Б2.П.1) и является обязательной.

Для успешного прохождения производственной практики «технологическая (в сервисной деятельности)» у студентов должны быть сформированы предварительные компетенции:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- готовностью к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности;
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Производственная практика «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)» проходит в 6-ом семестре, является второй из 5 практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Содержание производственной практики «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)» предполагает предшествующее полное освоение предметов базовой и вариативной части учебного плана.

Основой для успешного прохождения производственной практики «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)», являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «Организация экскурсионной деятельности», «Организация гостиничной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Проектирование предприятий питания», «Конгрессно-выставочный сервис».

В результате прохождения производственной практики «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)» у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Организация, планирование и развитие предприятий сервиса», «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг», «МСЕ-индустрия», «Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса», «Сервисное проектирование», «Инновационная деятельность в индустрии сервиса».

## **5. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

**Вид практики – производственная практика.**

Тип практики – технологическая практика в производственно-технологической деятельности.

Способ проведения – стационарная, выездная

Форма проведения практики – не рассредоточенная.

В соответствии с графиком учебного процесса практика реализуется в 6-ом семестре на 3 курсе.

Местом проведения практики являются предприятия индустрии гостеприимства, а также другие предприятия, предложенные в списки предприятий ДВФУ для прохождения практик.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-8 - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знает	современные технологии гостиничной деятельности
	Умеет	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
	Владеет	навыками написания стандартов обслуживания гостей с учетом современных технологий гостиничной деятельности
ПК-9 - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших	Знает	этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных национальностей, основы сервисной деятельности
	Умеет	применить в практической



информационных и коммуникационных технологий		деятельности знания по этнокультурным, историческим и религиозным особенностям; создать сервисное обслуживание потребителя гостиничных услуг
	Владеет	языками, позволяющие осуществить работу с клиентами с учетом национальных особенностей; стандартами сервиса
ПК-10 - готовность к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности	Знает	современные технологии гостиничной деятельности в работе с клиентами
	Умеет	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
	Владеет	навыками написания стандартов обслуживания гостей с учетом современных технологий гостиничной деятельности

В процессе производственной практике текущий контроль выполнения выданного задания на прохождение практики в гостиничных комплексах и других средствах размещения, освоение профессиональных и общекультурных компетенций осуществляется руководителями практик в рамках регулярных консультаций.

Результатом прохождения производственной практики является освоенные и закрепленные на практике общекультурные и профессиональные компетенции, а также достигнутая цель и выполненные все поставленные задачи.

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»

Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачётных единиц,  
216 часов.

Этап практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость Часов/ номер недели
Подготовительный (организационный)	1. Оформление договорных отношений студента прохождения практике. 2. Организационное собрание, получение информации о руководителе практике от ДВФУ, установление контактов. 3. Инструктаж по технике безопасности. 4. Знакомство с методическими материалами, правами и обязанностями студента.	6/1
Основной	Знакомство с руководителем практики от предприятия, инструктаж, знакомство с рабочим местом. Знакомство с предприятием: месторасположение, организационная структура, фирменный стиль, корпоративная культура, номерной фонд, дополнительные услуги	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Определить роль АХС в деятельности предприятий. Представить алгоритм бизнес-процессов. Перечень ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия (задействованных в уборке)	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Последовательность уборки номерного фонда. Виды уборки номерного фонда.	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Алгоритм текущей уборки и других видов уборки.	8/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Стандарты качества выполняемых работ. Стандарты производительности труда (горничных и др. работников).	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Инвентарь и оборудование, используемое при уборке. Планирование необходимого количества инвентаря и оборудования. Фотоматериалы	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Моющие средства, применяемые при уборке (поставщики, экологичность,	8/2

	расход). Фотоматериалы	
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Постельное и душевое белье (поставщики, качество, срок эксплуатации). Сроки смены постельного белья. Контроль качества постельного и душевого белья. Технологическая схема заправки постели. Фотоматериалы	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Предметы индивидуального пользования. Фотоматериалы.	8/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Комплектация номера мебелью и оборудование. Подробное описание. Комплектация папки гостя. Фотоматериалы	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Персонал АХС предприятия: количество работающих, штатное расписание, образование, возраст. Требования к руководителю службы по нормативным актам предприятия. Должностные инструкции (разместить в приложение). Графики выхода на работу персонала. Подбор, обучение, мотивация и аттестация персонала.	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Планирование работы АХС	8/3
	Работа на рабочем месте. Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/3
	Работа на рабочем месте. Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/3
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Оформление отчета по практике	8/4
Итоговый	1.Подготовка отчетной документации по итогам практики. 2.Составление и оформление отчета, сбор подписей на следующих документах: - на отрывном бланке направления на практику; - на дневнике практиканта; - на титульном листе отчета; - на характеристике, составленной руководителем практики от предприятия; - на индивидуальном задании; 3. Защита отчета о практике. 4. Лист самооценки	8/4
	Итого	216

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

Самостоятельная работа – вид индивидуальной деятельности студента, основанный на собственных познавательных ресурсах. Приступая к выполнению целей и задач учебной практики, студент в первую очередь должен представить себе последовательность своих действий. Целью самостоятельной работы бакалавров является обучение навыкам работы с научной литературой, статистическими данными, практическими материалами сайтов предприятий, сбор анкетных данных и другая самостоятельная работа, необходимая для развития устойчивых способностей (без помощи преподавателя) самостоятельного изучения и изложения полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, являются:

– \_привитие студентам интереса к литературе в области научного исследования организации, новых технологий, факторов конкурентоспособности предприятия;

– \_вовлечение студента в исследовательскую деятельность при помощи изучения новых методов научных исследований.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Обзор новейших научных отечественных и зарубежных работ (монографий, статей).

2. Составление таблиц, диаграмм, схем, необходимых для разъяснения полученных в ходе исследования данных в отчете учебной практики.

3. Применение новых методов научных исследований при выявлении факторов конкурентных преимуществ предприятия.

4. Подготовка презентации и доклада для выступления на защите отчета практики.

Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, доклада, отчета и др.) преподавателем даётся комментарий к каждой работе особое внимание заслуживают работы студентов выполненные с соблюдением перечисленных рекомендаций.

Самостоятельно разработанный студентами маршрут исследования, должен начинаться с изучением терминов, показателей, и других материалов необходимых для написания отчета, которые студент может отразить в разделе отчета «Термины, определения и сокращения, используемые в отчете по учебной практике».

Результаты самостоятельного исследования конкретных выполняемых автором экспериментов, изложение методики постановки исследования, полученные автором результаты анализа теоретических взглядов различных авторов по исследуемой проблеме, могут быть представлены в научных докладах, статьях, конкурсных работах, в материалах студенческих конференций и др.

Самостоятельной работой студента могут стать предложенные преподавателем задания, которые могут быть применены при написании отчета.

## **9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)**

### **9.1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА (В ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

Формы и методы контроля, оценки результатов практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и знания, умений, навыки. Оценивания

знаний, умений и навыков происходит в форме текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Студентам предложена система оценки их практической и самостоятельной активности в форме критериев, что позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче отчета по практике.

Таблица - Критерии оценки знаний и умений студентов при защите отчета производственная практика «Технологическая практика (в сервисной деятельности)»

Образовательные результаты	Критерии	баллы min/max
1. Может определить роль административно-хозяйственной службы (АХС) в деятельности предприятия	в отчете прописаны функции АХС, показано место АХС в организационной структуре предприятия	<b>3-5</b>
2. Может представить алгоритм бизнес-процессов АХС предприятия	Описаны бизнес-процессы Представлена организационная структура предприятия	<b>3-5</b>
3. Может написать перечень ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия	Составлен реестр ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия	<b>3-5</b>
4. Знает виды уборок в номере	Обозначены и даны характеристики видам уборок на предприятии	<b>3-5</b>
5. Знает алгоритм уборок в номере: текущая, после выезда гостя, генеральная, промежуточная	Представлен алгоритм уборок номерного фонда: -текущая -после выезда гостя -промежуточная -генеральная	<b>3-5</b>
6. Умеет выполнять работы в соответствии со стандартами производительности труда персонала АХС	проанализированы стандарты производительности труда. Представлены в приложении	<b>3-5</b>
7. Умеет проводить уборку в соответствии со стандартами качества выполняемых работ	представлены стандарты качества выполняемых работ и проанализированы	<b>3-5</b>
8. Умеет правильно использовать оборудование при уборке	описано оборудование, которое использовалось при уборке	<b>3-5</b>
9. Умеет правильно использовать инвентарь при	описан инвентарь, который использовался при уборке	<b>3-5</b>

уборке		
10. Умеет правильно применять моющие средства при уборке	описаны моющие средства, которые применялись при уборке. Техника безопасности при работе с этими средствами	3-5
11. Постельное и душевое белье	поставщики, качество, срок эксплуатации. Сроки смены постельного белья. Контроль качества постельного и душевого белья.	3-5
12. Технологическая схема заправки постели.	Алгоритм заправки постели	3-5
13. Умеет правильно расставить предметы индивидуального пользования в номере	фотоматериалы. Ассортимент применяемых предметов индивидуального пользования в зависимости от категории номера	3-5
14. Знает комплектацию номера мебелью и оборудование.	фотоматериалы. Комплектация мебелью номеров различных категорий. Соответствие требованиям классификации	3-5
15. Знает комплектацию папки гостя.	фотоматериалы. Перечень материалов, входящих в папку гостя	3-5
16. Персонал АХС	количество работающих, образование, возраст, работающих в АХС предприятия, должностные инструкции, знает требования к руководителю АХС	3-5
17. Знает нормативные акты предприятия	графики выхода на работу персонала, обучение, аттестация, мотивация персонала	3-5
18. Знает основные подходы к планированию работы АХС	Обозначено в отчете, как планируются работы в АХС на предприятии (можно в виде интервью)	3-5
19. Умеет выполнить индивидуальное задание по написанию эссе	выполнено индивидуальное задание по написанию эссе	3-5
20. Подготовка отчетной документации по итогам практики.	Оформлен отчет в соответствии с требованиями	3-5
общее количество баллов		<b>60-100</b>

Таблица - Шкала соответствия выполненных критериев по практике и оценок

Менее 61%	не допущен	неудовлетворительно
От 61% до 75%	допущен	удовлетворительно
От 76% до 85%	допущен	хорошо
От 86% до 100%	допущен	отлично

**Перечень компетенций, описание показателей и критериев их оценивания на различных этапах формирования, шкала оценивания**

При проведении аттестации оценивается уровень сформированности следующих компетенций представленных в таблице.

Таблица – Результаты практики

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Раздел практики, этапы формирования компетенции	Полученные результаты	
ПК-8	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям	Сбор сведений по предмету исследования	Знает	этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных национальностей, основы сервисной деятельности
			Умеет	применить в практической деятельности знания по этнокультурным, историческим и религиозным особенностям; создать сервисное обслуживание потребителя гостиничных услуг
			Владеет	языками, позволяющие осуществить работу с клиентами с учетом национальных особенностей; стандартами сервиса
ПК-9	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Сбор сведений по предмету исследования	Знает	современные технологии гостиничной деятельности
			Умеет	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
			Владеет	навыками написания стандартов обслуживания гостей с учетом современных технологий гостиничной деятельности
ПК-10	готовностью к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности	Сбор сведений по предмету исследования	Знает	бизнес-процессы гостиничной деятельности
			Умеет	оптимизировать технологические бизнес-процессы; учесть требования потребителей



			Владеет	навыками по использованию технологических процессов в гостиничной деятельности с учетом требований потребителей
--	--	--	---------	---

Промежуточный контроль практики бакалавров осуществляется в соответствии с критериями оценки знаний.

Текущий контроль предполагает:

- проверку уровня самостоятельной подготовки студента, для написания отчета;
- проведение коллективной дискуссии по проблемам прохождения практики и общеорганизационных вопросов;
- отсутствие пропусков без уважительных причин;
- креативность и индивидуальность в исследованиях темы;
- устные вопросы.

### **Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты отчета по практике**

К защите допускаются бакалавры, своевременно и в полном объеме выполнившие задание программы практики и предоставившие отчетные документы.

На кафедре сервиса и туризма защита практики проходит публично в форме семинара или круглого стола, с участием руководителя практики и студентов. Защита включает: предоставление текста отчёта о практике, устный отчёт – доклад по итогам прохождения практики, презентацию, ответы на вопросы присутствующих на защите.

Оценка практики, отражает результаты прохождения практики и определяется путем проведения аттестации с выставлением отметок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка практики: состоит из оценки руководителя практики от кафедры, отзыва и

оценки руководителя практики от предприятия, оценки по результатам защиты.

При выставлении оценки «отлично» при защите отчета по практике студент должен демонстрировать высокий уровень, оценки «хорошо» - продвинутый уровень, а оценки «удовлетворительно» - пороговый.

Основные объекты оценивания результатов прохождения учебной практики:

- деловая активность студента в процессе практики;
- производственная дисциплина студента;
- оформление дневника практики;
- качество выполнения и оформления отчета по практике;
- уровень ответов при сдаче зачета (защите отчета);
- характеристика и оценка работы студента руководителем практики с места прохождения практики.

#### **Критерии выставления оценки студенту по практике**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту,

	<p>который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики</p>
--	--

Студент, не выполнивший программу практики по уважительной причине, направляется на практику повторно в свободное от аудиторных занятий время. Студент, не выполнивший программу практики без уважительной причины или получивший неудовлетворительную оценку, считается имеющим академическую задолженность. Ликвидация этой задолженности проводится в соответствии с нормативными документами ДВФУ.

**Методические указания по составлению отчета по производственной практике «Технологическая практика (в сервисной деятельности)»**

Структурными элементами отчета являются:

- 1 титульный лист отчета (с печатью);
- 2 задание на практику (подписанное руководителем практики от кафедры и студентом);
- 3 оглавление;
- 4 введение;
  - основная часть (согласно программе практики);
  - заключение;
- 5 Предложения и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия;
- 6 индивидуальное задание (с печатью);
- 7 описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики (с печатью);
- 8 направление с предприятия о подтверждении прохождения практики (с печатью);
- 9 дневник прохождения практики (с печатью);
- 10 характеристика с места прохождения практики (с печатью);

11 список использованных источников;

12 приложения;

13 график консультаций, выполнения, сдачи и защиты отчета.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практике.

Объем отчета по производственной практике не должен быть меньше 30 листов (без приложений). Отчет оформляется с соблюдением требований ГОСТ Р6.30-2003 на белой бумаге формата А4 (210-297 мм) на одной стороне листа компьютерным шрифтом Times New Roman №14 через 1,5 интервала с соблюдением полей: левое - не менее 30 мм, верхнее, нижнее - не менее 20 мм, правое - не менее 10 мм. Повреждения листов текста, пометки и следы полностью удаленного прежнего текста не допускаются. При оформлении отчета необходимо руководствоваться методическими указаниями: «Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ : метод. указания / сост. В. В. Лихачева, А. Б. Косолапов, Г. М. Сысоева, Е. П. Володарская, Е. С. Фищенко. –Изд. 2-е переработанное и дополненное - Владивосток : Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 44 с.»

## **10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»**

### **Основная литература**

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. -  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

#### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>
5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>
6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

## **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

### **Интернет**

1. Всемирная туристская организация  
[http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>

## Перечень информационных технологий и программного обеспечения

<p style="text-align: center;"><b>Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Перечень программного обеспечения</b></p>
<p style="text-align: center;">Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G509, на 26 рабочих мест</p>	<p>7Zip 16.04 – свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;</p> <p>ABBY FineReader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания отсканированного текста с последующим его сохранением</p> <p>Adobe Acrobat Reader DC – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;</p> <p>ESET Endpoint Security 5 – комплексная защита рабочих станций на базе ОС Windows. Поддержка виртуализации + новые технологии;</p> <p>Far Manager 3 – программа управления файлами и архивами в ОС Windows.</p> <p>Google Chrome – веб-браузер</p> <p>Microsoft Office 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.)</p> <p>Microsoft Project 2010 – программа управления проектами для ОС Windows.</p> <p>Microsoft Visio 2010 – векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем для ОС Windows.</p> <p>Mozilla Firefox – веб-браузер</p> <p>Notepad++ 6.68 – текстовый редактор</p> <p>Project Expert 7 – программ для оценки инвестиционных проектов и разработки бизнес-планов</p> <p>R-Studio – группа полнофункциональных утилит для восстановления данных с жёстких дисков (HDD), твёрдотельных устройств (SSD), флэш-памяти и аналогичных внешних и внутренних накопителей данных.</p> <p>WinDjView 2.0.2 - программа для распознавания и просмотра файлов с одноименным форматом DJV и DjVu;</p> <p>Гарант аэро – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации</p> <p>Консультант Плюс – это компьютерная система для поиска и работы с правовой информацией.</p>

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ (В ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»

Для проведения исследований, связанных с выполнением задания по практике, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень основного оборудования
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G409, на 26 чел.	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit)
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



## **Составители**

Н.П. Овчаренко Н.П., кандидат технических наук, доцент кафедры сервиса и туризма, Кравец Б.И, доцент кафедры сервиса и туризма, Орловская Ю.В., ассистент кафедры сервиса и туризма

Программа практики обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_\_\_.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

*Кафедра сервиса и туризма*

**О Т Ч Е Т**

производственной практики «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)»

Выполнил студент гр. Б1306

\_\_\_\_\_ И.И. Иванов

Отчет защищен:

с оценкой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики

доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

Регистрационный № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подпись

И.О. Фамилия

Практика пройдена в срок

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ДНЕВНИК**

**прохождения производственной практики «Технологическая (в производственно-технологической деятельности)»**  
бакалавра 3 курса группы Б1306  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
**Сорокина Игоря Юрьевича**

<b>Период</b>	<b>Выполняемая работа</b>	<b>Подпись руководителя практики</b>

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_  
М.П.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

бакалавра 3 курса группы Б1306  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
**Сорокина Игоря Юрьевича**

Руководитель практики

Б.И. Кравец

27.02.201\_  
М.П.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)


### ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА


Согласовано:

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

Заведующий кафедрой сервиса и  
туризма

  
Н.П. Овчаренко  
« 14 » 09 20 14 г.

  
Н.П. Овчаренко  
« 14 » 09 20 14 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная

Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис \_\_\_\_\_

Квалификация (степень) выпускника \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2017

**Разработчики:**

Кандидат технических наук, доцент Л. Л. Руденко  
(занимаемая должность)

**Программа практики обсуждена на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол от  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_.**

## 1. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Программа практики разработана в соответствии с требованиями

– Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 № 1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 04.12.2015 № 1432;

– образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – ОС ВО ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, принятого решением Ученого совета ДВФУ, и введен в действие приказом ректора ДВФУ от № 12-13-235 от 18.02.2016 (с изменением утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07.2017 № 12-13-1369);

– устава ДВФУ, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 06.05.2016 № 522;

– Положения о фондах оценочных средств образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, специалитета, магистратуры ДВФУ, утвержденным приказом ректора от 12.05.2015 №12-13-850;

– внутренних нормативных актов и документов ДВФУ.

## **2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ**

Реализация практической подготовки квалифицированного бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» на 4 курсе, осуществляется за счёт производственной практики по получению профессиональных умений, в том числе преддипломной практики, как составной части ОС ВО ДВФУ подготовки бакалавров и представляет собой одну из форм организации учебного процесса. Производственная (преддипломная) практика бакалавров проводится с целью обеспечения тесной связи между научно-теоретической и практической подготовкой студентов. Производственная практика – это вид учебной деятельности, в процессе которой обучающиеся самостоятельно выполняют определенные программой практики задания в условиях предприятий и организаций, производится сбор материала и проведения исследования для написания выпускной квалификационной работы.

Основная цель практики:

- закрепление теоретических и методологических знаний, получение навыков практической работы в предприятии индустрии гостеприимства, применение методов, приёмов при исследовании и анализе производственно-экономической деятельности предприятия, а также сбор, обобщение и обработка аналитических материалов по выполняемой теме дипломной работы.

Обозначенная цель практики достигается за счет формирования у бакалавров теоретических знаний и практических умений, и навыков, необходимых для решения профессиональных задач.

## **3. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

Общими задачами производственной преддипломной практики являются:



- изучить общие положения деятельности предприятия (учреждения, организации) – объекта исследования (правовых основ деятельности, вопросов финансовой деятельности, кадровой и учетной политики);

- провести маркетинговые исследования для выявления проблем предприятия;

– собрать необходимые материалы для раскрытия выбранной темы дипломной работы (внутренняя документация предприятия, литература, периодика, конференции, Интернет);

– выполнить цикл проектных работ и получить проектные решения, пригодные для непосредственной реализации их при дальнейшем выполнении дипломной работы.

#### **4. МЕСТО ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Преддипломная является составной частью основной профессиональной образовательной программы, входит в «Блок 2. Практики» учебного плана (индекс Б2.В.02.03(П) и является обязательной.

Для успешного прохождения преддипломной практики у студентов должны быть сформированы предварительные компетенции:

– \_\_\_\_\_ сп  
особность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня;

– способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности;

– способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

– способность к самоорганизации и самообразованию владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

- умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях;
- способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;
- способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- способность использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий.

Преддипломная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проходит в 8-м семестре, предусмотрена учебным планом по направлению подготовки 43.03.01. Сервис. Содержание преддипломной практики предполагает полное освоение предметов базовой и вариативной части учебного плана.

Основой для успешного прохождения преддипломной практики являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Проектирование гостиничных предприятий».

В результате прохождения преддипломной практики у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для написания выпускной квалификационной работы.

## **5. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Общие сведения о практике представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Общие сведения о практике

Вид практики	производственная
Тип практики	преддипломная практика
Способ проведения	Стационарная, выездная
Форма (формы) проведения	непрерывно/дискретно
Объем практики в зачетных единицах	<u>9</u> з.е.
Продолжительность практики	<u>6</u> недель, <u>324</u> ак.час.
Курс, семестр	4 курс 8 семестр
Базы практики	гостиничные и предприятия общественного питания

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ**

В период прохождения производственной практики по получению профессиональных умений, в том числе преддипломной практики у бакалавров формируются следующие профессиональные компетенции (Таблица 1):

Таблица 1 - Содержание компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-1 – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает	- структуру и организацию работы в контактной зоне предприятия сервиса
	Умеет	- правильно выстроить взаимоотношения между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса
	Владеет	- навыками взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса
ПК-2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает	- основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей
	Умеет	- анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
	Владеет	- навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса
ПК-3 – умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	Знает	- стандарты качества обслуживания, нормы безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии
	Умеет	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии
	Владеет	навыками внедрения стандартов качества обслуживания и норм безопасности обслуживания
ПК 8 - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знает	- приемы использования сервисной деятельности в сфере гостеприимства;
	Умеет	- анализировать стратегию развития технологии сервисной деятельности в сервисной сфере
	Владеет	- базовыми знаниями по математике и экономике, информатике, необходимыми для осуществления проектной деятельности в сфере сервиса.
ПК 9 - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и	Знает	- основные процессы предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
	Умеет	- анализировать требования потребителей, новейшие информационные и коммуникационные технологии
	Владеет	- методикой разработки процесса предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных

коммуникационных технологий		технологий
ПК 10 - готовность к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности	Знает	- основные принципы реализации проектов в сервисной индустрии;
	Умеет	- анализировать различные варианты проектной деятельности в индустрии сервиса;
	Владеет	- навыками формирования системы проектной деятельности в индустрии сервиса.
ПК 11 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знает	- основы сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений
	Умеет	- формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения
	Владеет	- навыками ведения сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыками формирования гостиничного продукта, развития клиентурных отношений
ПК-12 – способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает	- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
	Умеет	- учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
	Владеет	- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-13 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знает	- правила экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
	Умеет	- работать с правилами экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
	Владеет	- методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-14 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знает	- основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
	Умеет	- консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса в контактной зоне
	Владеет	- навыками работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса
ПК-15 – готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знает	- содержание технологических процессов в сервисной деятельности;
	Умеет	- использовать нормативно-правовую базу по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях.
	Владеет	- навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях.

Для освоения программы практики, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями (элементами компетенций) представленными в таблице 2.

Таблица 2 – Содержание компетенций и приобретённых знаний

Индекс компетенции	Содержание компетенций	Наименование пройденных дисциплин
ПК-1	- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информационные технологии в гостиничном бизнесе</li> <li>2. Технология и организация гостиничной деятельности</li> <li>3. Communication Skills for Tourism and Hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)</li> <li>4. Организация ресторанной деятельности</li> <li>5. Международный опыт управления предприятиями питания</li> <li>6. Организация экскурсионной деятельности</li> <li>7. Организация выставочной деятельности</li> </ol>
ПК-2	- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация планирования и развития гостиничного хозяйства Tour and travel management (Организация и управление поездками)</li> <li>Организация дополнительных услуг в средствах размещения</li> <li>Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице</li> <li>Организация ресторанной деятельности</li> <li>Основы санаторно-курортного дела Resort and SPA Industry (Индустрия СПА и курортов)</li> <li>Гостиничный менеджмент</li> <li>Менеджмент ресторанных предприятий</li> <li>Экологический туризм</li> <li>Организация туристской деятельности</li> </ol>
ПК-3	– умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategic Management and Leadership in the Hospitality Industry (Стратегический менеджмент и лидерство в индустрии гостеприимства)</li> <li>2. International Hospitality Operations Management (Международный опыт управления отелями)</li> <li>3. Проектирование гостиничных предприятий</li> <li>4. Индустриальная база гостиничных комплексов</li> </ol>

ПК-8	- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям	1.Симулятор 2.Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе 3.Инновационная деятельность в индустрии сервиса 4.Инвестиционная деятельность в индустрии сервиса
ПК-9	- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	1. Communication skills for service (Коммуникационные навыки в сервисе) 2.Сетевые технологии в индустрии сервиса 3.Имиджелогия 4.Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса 5. Leadership in Industry service (Лидерство и управление в индустрии сервиса)
ПК-10	- готовность к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности	1.Проектная деятельность 2.Инновационная экономика и технологическое предпринимательство 3.Организация экскурсионной деятельности 4.Сетевые технологии в индустрии сервиса 5.Организация туристской деятельности 6.Организация, планирование и развитие предприятий сервиса 7.Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса 8.Событийная режиссура в индустрии гостеприимства 9.Сервисное проектирование 10.Инновационная деятельность в индустрии сервиса 11.Инвестиционная деятельность в индустрии сервиса
ПК - 11	- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	1. Иностраный язык второй 2. EVENT-туризм 3. Основы управления персоналом 4. Технологии и организация гостиничной деятельности 5. Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства 6. Инвестиционная деятельность гостиничного предприятия
ПК-12	– способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	1. Организация дополнительных услуг в средствах размещения 2. Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице
ПК-13	- готовность к проведению экспертизы	1. Информатики, математического и компьютерного моделирования

	и (или) диагностики объектов сервиса	2. Управление качеством гостиничных услуг 3. Гигиена и санитария гостиничных и ресторанных предприятий
ПК-14	– готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	1. Симулятор 2. Технология и организация гостиничной деятельности 3. МICE-индустрия 4. Hotel Sales and Revenue Management (Управление продажами и доходами в гостинице) 5. Технологии продвижения гостиничного продукта
ПК-15	– готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	1. Организация дополнительных услуг в средствах размещения 2. Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице 3. Управление качеством гостиничных услуг

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Таблица 3 – Структура и содержание практики

Этап практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в час.)
Подготовительный (организационный)	1. Ознакомительное собрание, получение информации о руководителе практики от ДВФУ, установление контактов. 2. Выбор предприятия, оформления договорных отношений студента прохождения практики. 3. Прохождение на кафедре инструктажа по технике безопасности. 4. Ознакомление с методическими материалами, правами и обязанностями студента. Получение задания на практику. 5. Начало практики, знакомство с руководителем практики от предприятия, получение инструктажа, знакомство с внутренним распорядком предприятия, знакомство с рабочим местом и с помещением для хранения одежды, подготовка внешнего вида сотрудника.	10
Основной	<i>Основной этап включает следующие темы:</i> Тема 1. Общая характеристика предприятия. Тема 2. Анализ производственной деятельности предприятия Тема 3. Маркетинговая деятельность фирмы. Тема 4. Менеджмент и кадровая политика	294



	<p>предприятия</p> <p>Тема 5. Финансово – экономическая деятельность предприятия.</p> <p>Тема 6. Обеспечение безопасности деятельности предприятия.</p> <p>Тема 7. Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности туристского предприятия</p> <p>Тема 8. Выполнение индивидуального задания</p>	
Итоговый	<p>1. Подготовка отчетной документации по итогам практики.</p> <p>2. Составление и оформление отчета, сбор подписей и проставление печати на следующих документах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на отрывном бланке направления на практику;</li> <li>- на дневнике практиканта;</li> <li>- на титульном листе отчета;</li> <li>- на характеристике, составленной руководителем практики от организации или структурного подразделения ДВФУ в случае, когда практика проводится на базе университета;</li> <li>- на индивидуальном задании;</li> <li>- на фотографии рабочего места.</li> </ul> <p>3. Сдача отчета о практике на кафедру.</p> <p>4. Защита отчета практики</p>	20

Отчет должен носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях развития деятельности предприятия.

По итогам исследования предприятия, в отчете студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в деятельности предприятия, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Разработанные студентом рекомендации и предложения, должны быть написаны студентом в отчете после проведенного анализа всей информации, полученной на предприятии и выполнения индивидуального задания.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ**

Самостоятельная работа – вид индивидуальной деятельности студента, основанный на собственных познавательных ресурсах. Приступая к выполнению целей и задач учебной практики, студент в первую очередь должен представить себе последовательность своих действий. Целью самостоятельной работы бакалавров является обучение навыкам работы с научной литературой, статистическими данными, практическими материалами сайтов предприятий, сбор анкетных данных и другая самостоятельная работа, необходимая для развития устойчивых способностей (без помощи преподавателя) самостоятельного изучения и изложения полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, являются:

- привитие студентам интереса к литературе в области научного исследования организации, новых технологий, факторов конкурентоспособности предприятия;

- вовлечение студента в исследовательскую деятельность при помощи изучения новых методов научных исследований.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Обзор новейших научных отечественных и зарубежных работ (монографий, статей).

2. Составление таблиц, диаграмм, схем, необходимых для разъяснения полученных в ходе исследования данных в отчете учебной практики.

3. Применение новых методов научных исследований при выявлении факторов конкурентных преимуществ предприятия.

4. Подготовка презентации и доклада для выступления на защите отчета практики.

Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, доклада, отчета и др.) преподавателем даётся комментарий к каждой работе особое

внимание заслуживают работы студентов выполненные с соблюдением перечисленных рекомендаций.

Самостоятельно разработанный студентами маршрут исследования, должен начинаться с изучением терминов, показателей, и других материалов необходимых для написания отчета, которые студент может отразить в разделе отчета «Термины, определения и сокращения, используемые в отчете по учебной практике».

Результаты самостоятельного исследования конкретных выполняемых автором экспериментов, изложение методики постановки исследования, полученные автором результаты анализа теоретических взглядов различных авторов по исследуемой проблеме, могут быть представлены в научных докладах, статьях, конкурсных работах, в материалах студенческих конференций и др.

Самостоятельной работой студента могут стать предложенные преподавателем задания, которые могут быть применены при написании отчета.

### **Методические рекомендации для подготовки презентаций**

- Общие требования к презентации:
- презентация не должна быть меньше 15 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должно быть представлено: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

## 9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)

К защите допускаются бакалавры, своевременно и в полном объёме выполнившие задание программы практики и предоставившие отчётные документы (отчёт о прохождении практики, бланк направления о прохождении практики, дневник практиканта, характеристику с места прохождения практики, индивидуальное задание, описание рабочего места и функциональных обязанностей практиканта).

На кафедре сервиса и туризма защита практики проходит публично в форме семинара или круглого стола, с участием руководителя практики и студентов. Защита включает: предоставление текста отчёта о практике, устный отчёт – доклад по итогам прохождения практики, презентацию, ответы на вопросы присутствующих на защите.

Оценка практики, отражает результаты прохождения практики и определяется путем проведения аттестации с выставлением отметок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка практики: состоит из оценки руководителя практики от кафедры, отзыва и оценки руководителя практики от предприятия, оценки по результатам защиты.

Структурными элементами отчета являются:

- 1) титульный лист отчета (с печатью);
- 2) задание на практику (подписанное руководителем практики от кафедры и студентом);
- 3) содержание (1 Дневник прохождения практики 2 Характеристика с места прохождения практики 3 Индивидуальное задание 4 Описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики 5 Отчёт о прохождении практики 5.1 Введение 5.2 Основная часть отчета (согласно программы практики) 5.3 Заключение 6 Предложения и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия 8 Приложения);
- 4) введение;
- основная часть (согласно программе практики);

- заключение;

5) Предложения и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия;

5) индивидуальное задание (с печатью);

6) описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики (с печатью);

7) направление с предприятия о подтверждении прохождения практики (с печатью);

8) дневник прохождения практики (с печатью);

9) характеристика с места прохождения практики (с печатью);

10) список использованных источников;

11) приложения;

12) график консультаций, выполнения, сдачи и защиты отчета.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практике.

Объем отчета по производственной практике не должен быть меньше 30 листов (без приложений). Отчет оформляется с соблюдением требований ГОСТ Р6.30-2003 на белой бумаге формата А4 (210-297 мм) на одной стороне листа компьютерным шрифтом Times New Roman №14 через 1,5 интервала с соблюдением полей: левое - не менее 30 мм, верхнее, нижнее - не менее 20 мм, правое - не менее 10 мм. Повреждения листов текста, помарки и следы полностью удаленного прежнего текста не допускаются. При оформлении отчета необходимо руководствоваться методическими указаниями: «Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ : метод. указания / сост. В. В. Лихачева, А. Б. Косолапов, Г. М. Сысоева, Е. П. Володарская, Е. С. Фищенко. –Изд. 2-е переработанное и дополненное - Владивосток : Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 44 с.»

## **9.1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ**

## ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ

Формы и методы контроля, оценки результатов практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и знания, умения, навыки. Оценивания знаний, умений и навыков происходит в форме текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Студентам предложена система оценки их практической и самостоятельной активности в форме критериев, что позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче отчета по практике.

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели (проценты/балл)
ПК-1 – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает (пороговый уровень)	- структуру и организацию работы в контактной зоне предприятия сервиса	- знание структуры и организации работы в контактной зоне предприятия сервиса	Способность продемонстрировать общие знания структуры и организации работы в контактной зоне предприятия сервиса. (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- правильно выстроить взаимоотношения между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	- умение правильно выстроить взаимоотношения между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	Способность продемонстрировать прочные теоретические знания взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- навыками взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия	- владение навыками взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания по организации контактной зоны

		сервиса	предприятия сервиса	взаимоотношений между сотрудниками и потребителями предприятия сервиса (86-100/5)
ПК-2 – готовность к планированию производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает (пороговый уровень)	- основы планирования производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	- знание основ планирования производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Способность продемонстрирова ть общие знания планирования производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	- умение анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Способность проанализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- навыками планирования производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса	- владение навыками планирования производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса	Способность продемонстрирова ть сформированные навыки использования планированию производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (86-100/5)

ПК-3 – умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	Знает (пороговый уровень)	- стандарты качества обслуживания, нормы безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	- знание стандартов качества обслуживания, норм безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Способность продемонстрирова ть общие знания стандартов качества обслуживания, норм безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	- умение разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Способность продемонстрирова ть глубокие теоретические знания, использования стандартов качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	навыками внедрения стандартов качества обслуживания и норм безопасности обслуживания	- владение навыками внедрения стандартов качества обслуживания и норм безопасности обслуживания	Способность продемонстрирова ть сформированные навыки использования стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии (86-100/5)
ПК-8 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знает (пороговый уровень)	- приемы использования сервисной деятельности в сфере гостеприимства;	- знание приемов использования сервисной деятельности в сфере гостеприимства	Способность продемонстрирова ть общие знания приемов использования сервисной деятельности в сфере гостеприимства (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- анализировать стратегию	- умение анализировать стратегию	Способность продемонстрирова ть умение



		развития технологии инвестиционной деятельности в сервисной сфере	развития технологии сервисной деятельности в сервисной сфере	анализировать стратегию развития технологии сервисной деятельности в сервисной сфере (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- базовыми знаниями по математике и экономике, информатике, необходимыми для осуществления проектной деятельности в сфере сервиса.	владение базовыми знаниями по математике и экономике, информатике, необходимыми для осуществления проектной деятельности в сфере сервиса	Способность продемонстрировать владение базовыми знаниями по математике и экономике, информатике, необходимыми для осуществления проектной деятельности в сфере сервиса (86-100/5)
ПК 9 - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знает (пороговый уровень)	- основные процессы предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	- знание основных процессов предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Способность продемонстрировать знание основных процессов предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- анализировать требования потребителей, новейшие информационные и коммуникационные технологии	- умение анализировать требования потребителей, новейшие информационные и коммуникационные технологии	Способность продемонстрировать умение анализировать требования потребителей, новейшие информационные и коммуникационные технологии (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- методикой разработки процесса предоставления услуг, в	- владение методикой разработки процесса предоставления	Способность продемонстрировать владение методикой разработки

		соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	процесса предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (86-100/5)
ПК 10 - готовность к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности	Знает (пороговый уровень)	- основные принципы реализации проектов в сервисной индустрии;	- знание основных принципов реализации проектов в сервисной индустрии;	Способность продемонстрировать знание основных принципов реализации проектов в сервисной индустрии (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- анализировать различные варианты проектной деятельности в индустрии сервиса;	- умение анализировать различные варианты проектной деятельности в индустрии сервиса;	Способность продемонстрировать умение анализировать различные варианты проектной деятельности в индустрии сервиса (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- навыками формирования проектной деятельности в индустрии сервиса.	- владение навыками формирования проектной деятельности в индустрии сервиса.	Способность продемонстрировать владение навыками проектной деятельности в индустрии сервиса (86-100/5)
ПК 11 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знает (пороговый уровень)	- основы сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений	- знание основ сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений	Способность продемонстрировать общие знания основ сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- формировать гостиничный продукт, развивать	- умение формировать гостиничный продукт,	Способность продемонстрировать глубокие теоретические

		клиентурные отношения	развивать клиентурные отношения	знания по формированию гостиничного продукта, в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- навыками ведения сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыками формирования гостиничного продукта, развития клиентурных отношений	- владение навыками ведения сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыками формирования гостиничного продукта, развития клиентурных отношений	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (86-100/5)
ПК-12 – способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает (пороговый уровень)	- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	- знание основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Способность продемонстрировать общие знания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (61-74/3)
	Умеет (продвинутой уровень)	- учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	- умение учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания, использование психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности	- владение способностью выделять и учитывать основные психологические	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования

		потребителя в процессе сервисной деятельности	особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (86-100/5)
ПК-13 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знает (пороговый уровень)	- правила экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	- знание правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Способность продемонстрировать общие знания правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- работать с правилами экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	- умение работать с правилами экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания, использование правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	- владение методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (86-100/5)
ПК-14 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знает (пороговый уровень)	- основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	- знание основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность продемонстрировать общие знания работы в контактной зоне с потребителем (61-74/3).
	Умеет (продвинутый уровень)	- консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса в контактной зоне	- умение консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса в контактной зоне	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания, умение консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса в

				контактной зоне (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- навыками работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса	- владение навыками работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса	Способность продемонстрирова ть сформированные навыки работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса (86-100/5)
ПК-15 – готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знает (пороговый уровень)	- содержание технологических процессов в сервисной деятельности;	- знание содержания технологических процессов в сервисной деятельности	Способность продемонстрирова ть общие знания по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- использовать нормативно- правовую базу по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях.	- умение использовать нормативно- правовую базу по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях.	Способность продемонстрирова ть глубокие теоретические знания, использование нормативно- правовой базы по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях. (75-85/4)
	Владеет (высокий уровень)	- навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях.	- владение навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в	Способность продемонстрирова ть сформированные навыки использования по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров

			сервисных предприятиях	технологических процессов, используемых ресурсов (86-100/5)
--	--	--	---------------------------	---

Таблица 5 - Шкала соответствия выполненных критериев по практике и оценок

Менее 61%	не допущен	неудовлетворительно
От 61% до 74%	допущен	удовлетворительно
От 75% до 88%	допущен	хорошо
От 89% до 100%	допущен	отлично

### Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты отчета по практике

При выставлении оценки «отлично» при защите отчета по практике студент должен демонстрировать высокий уровень, оценки «хорошо» - продвинутый уровень, а оценки «удовлетворительно» - пороговый.

Основные объекты оценивания результатов прохождения учебной практики:

— \_\_\_\_\_ де  
ловая активность студента в процессе практики;

— \_\_\_\_\_ П  
роизводственная дисциплина студента;

— \_\_\_\_\_ О  
формление дневника практики;

— \_\_\_\_\_ ка  
чество выполнения и оформления отчета по практике;

— \_\_\_\_\_ ур  
овень ответов при сдаче зачета (защите отчета);

— \_\_\_\_\_ ха  
рактеристика и оценка работы студента руководителем практики с места прохождения практики.

### Критерии выставления оценки студенту на зачете по практике

Оценка	Требования к сформированным компетенциям
--------	--

«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

Студент, не выполнивший программу практики по уважительной причине, направляется на практику повторно в свободное от аудиторных занятий время. Студент, не выполнивший программу практики без уважительной причины или получивший неудовлетворительную оценку, считается имеющим академическую задолженность. Ликвидация этой задолженности проводится в соответствии с нормативными документами ДВФУ.

Промежуточный контроль практике бакалавров осуществляется в соответствии с критериями оценки знаний. Фонд оценочных средств промежуточного контроля представлен в Приложении А

Текущий контроль предполагает:

- проверку уровня самостоятельной подготовки студента, для написания отчета;

- проведение коллективной дискуссии по проблемам прохождения практики и общеорганизационных вопросов;
- отсутствие пропусков без уважительных причин;
- креативность и индивидуальность в исследованиях темы;
- устные вопросы.

## **10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

### Основная литература

(печатные и электронные издания)

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>



6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

Дополнительная литература  
(печатные и электронные издания)

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>

2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>

5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>

6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

#### Нормативно-правовая литература

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9KII9>

2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН. <http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

## Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

### **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Для консультаций и защиты отчета

- компьютер для оснащения рабочего места студента;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- учебная доска.

*Для проведения практики используется материально-техническая база*

*предприятия:*

- рабочее место студента;
- компьютер для оснащения рабочего места студента;
- *при необходимости вычислительные комплексы, разрабатывающие программы и пр., которые находятся в соответствующей производственной организации.*

### **Приложение А**

Таблица 1А - Критерии оценки знаний и умений студентов при защите отчета по преддипломной практике

		Умеет анализировать, делать выводы и принимать управленческие решения	Знает как на практике применить пройденный теоретический материал	Владеет навыками научно-исследовательской деятельности	Всего
ПК-1 – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	В отчете представлены модели организации контактной зоны предприятия сервиса	2	2	4	
<b>И</b> <b>ТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	2	4	
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	
ПК-2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	В отчете представлены, схемы, сравнительные диаграммы и показаны другие навыки планирования деятельности гостиничного предприятия	2	2	4	
<b>И</b> <b>ТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	2	4	
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	

ПК-3 – умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	В отчете представлены разработанные стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятии сервиса	2	2	4	
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
	<b>Мин. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
ПК-8 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	В отчете представлены современные сервисные технологии, соответствующие требованиям потребителей				
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
	<b>Мин. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
ПК 9 - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	В отчете представлены процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				

<b>ИТОГО:</b>		<b>Макс. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
		<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	
ПК 10 - готовность к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности		В отчете представлены организации и выполнению проектов в сервисной деятельности				
<b>ИТОГО:</b>		<b>Макс. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
		<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	
ПК 11 - способность к диверсификаци и сервисной деятельности в соответствии с этнокультурны ми, историческими и религиозными традициями		В отчете показаны современные технологии, применяемые на предприятии	2	2	4	
<b>И ТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
	<b>Мин. баллы</b>		2	2	2	
ПК-12 – способность выделять и учитывать основные психологическ ие особенности потребителя в процессе сервисной деятельности		В отчете сделан анализ портрета потребителя сервисной организации	2	2	4	
<b>И ТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
	<b>Мин. баллы</b>		2	2	2	

ПК-13 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	В отчете представлены документы экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	2	2	4	
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	2	4	
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	
ПК-14 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	В отчете представлена технология обслуживания потребителя в контактной зоне				
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	2	4	
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	
ПК-15 – готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	В отчете представлен анализ контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов				
	<b>Макс. баллы</b>	2	2	4	
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	
Рекомендации и предложения, соответствуют стратегии развития предприятия		1	2	2	
Выполнено индивидуальное задание		1	2	2	
Описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики		1	2	2	
Отчет оформлен и защищен в соответствии с мет. указаниями.		1	2	2	

<b><i>И ТОГО:</i></b>	<b><i>Макс. баллы</i></b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
	<b>Мин. баллы</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>



## Приложение Б

Заведующему кафедрой сервиса и туризма

от студента

(ки) \_\_\_\_\_

Обучающейся по направлению подготовки  
43.03.01 «Сервис»

Группа \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_

Контактный номер: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу направить меня для прохождения практики на  
предприятие: \_\_\_\_\_

Адрес организации прохождения практики: \_\_\_\_\_

№ договора \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия (полностью ф.и.о., занимаемая  
должность): \_\_\_\_\_

Контактный телефон, e-mail, руководителя практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

Контактный телефон, e-mail, студента \_\_\_\_\_

Подпись студента \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_г.

Подпись руководителя практики ДВФУ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_г.

Подпись работодателя \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**Д Н Е В Н И К**

Для прохождения преддипломной практики

По направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»

студента \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

Ф.И.О студента \_\_\_\_\_

Руководитель практики от ДВФУ: \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия: \_\_\_\_\_

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

Владивосток

2017 г.





Приложение Д

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**О Т Ч Е Т**

о прохождении производственной преддипломной практики

Отчет защищен с оценкой

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Руководитель практики  
предприятия \_\_\_\_\_

(название предприятия, должность,  
звание, ф.и.о.)

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

И.О.Фамилия

Выполнил студент гр. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Иванов  
И.И.

(группа, подпись, ф.и.о.  
студента)

Руководитель практики кафедры  
сервиса и туризма

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (звание, должность,  
подпись, ф.и.о.)

Практика пройдена в срок  
с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.  
по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.  
на  
предприятии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

М.П

г. Владивосток  
2017 г.

Приложение Е

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ОПИСАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА СТУДЕНТА**

(фотография рабочего места) на производственной преддипломной практике

Фотография рабочего места  
выполнил студент гр.

\_\_\_\_\_  
И.И. Иванов  
\_\_\_\_\_

Руководитель практики  
предприятия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(название предприятия, должность,  
звание, ф.и.о.)

\_\_\_\_\_  
подпись

И.О.Фамилия

Руководитель практики  
кафедры сервиса и туризма  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

—  
(звание, должность, ф.и.о.)

М.П

г. Владивосток  
2017 г.

**Приложение И**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

Производственной (преддипломной) практики

**Тема:**

Индивидуальное задание №  
выполнил студент гр.

\_\_\_\_\_ И.И. Иванов

Руководитель практики  
предприятия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (название предприятия, должность,  
звание, ф.и.о.)

\_\_\_\_\_ подпись

И.О.Фамилия

Руководитель практики

кафедры сервиса и туризма

---

---

(звание, должность, ф.и.о.)

М.П

г. Владивосток  
20 \_г.

**Приложение К**



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
**(ДФУ)**

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

Бакалавра \_\_\_\_ курса группы \_\_\_\_\_  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 «Сервис»  
**ФИО**

Руководитель практики

А.А. Иванова

30.06.201\_



М.П.

Приложение Л

График организации, прохождения и защиты практики

/ п	Выполняемые работы и мероприятия	Срок выполнения	Отметка о выполнении
	Посещение организационных собраний по практике		
	Выбор предприятия прохождения практике и согласование с руководителем		
	Прохождение инструктажа по технике безопасности, знакомство с нормативными документами, методическими указаниями		
	Составление задания, плана работы и согласования с руководителем		
	Представление в черновом варианте (возможно в электронном виде) руководителю: задание 1 -2 (возможны таблицы, схемы и другие приложения) задание 3 – фотографию рабочего места индивидуальное задание, предложения и другие материалы практики		
	Подготовка и согласование с руководителем Содержания и оформления отчета.		
	Доработка отчета (при наличии замечаний руководителя)		
	Получение характеристики от руководителя от предприятия, оформление и проставление печатей на необходимых документах		

	Предоставление готового отчета с подписями и печатями		
0	Защита отчета, получение и выставление оценок		

График разработан: \_\_\_\_\_

С графиком ознакомлен студент ДВФУ \_\_\_\_\_

Дата выдачи графика «\_\_\_\_\_» 201\_\_ г