



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

Школа экономики и менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Школы  
экономики и менеджмента

Е.Б. Гафорова

« 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 (по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности)
- 3 Производственная практика (по получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности)
- 4 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»  
(ДВФУ)

## ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

 Н.П. Овчаренко  
« 28 » июня 20 18 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  
2018

## **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 № ;
- 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 гостиницы и других средств размещения;
- ознакомиться с работой всех служб предприятия, а также приобрести навыки работы различных линейных работников (горничных, официантов, барменов, технических и прочих линейных работников);
- ознакомиться с системой обеспечения безопасности предприятия;
- приобрести умения и навыки в организации и проведении исследования сравнительных характеристик рекламно-информационной деятельности конкурентных гостиниц, 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.В.01.01(У)) 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:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

– умением разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса;

– способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

– готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

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 «Администрирование отелей», «International Hospitality Operations Management (Международный опыт управления отелями)», «Сервисная деятельность», «Технология и организация гостиничной деятельности», «EVENT-туризм».

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: «Проектирование предприятий питания», «Организация ресторанной деятельности», «Международный опыт управления предприятиями питания», «Hotel Sales and Revenue Management (Управление

продажами и доходами в гостинице)», «Технологии продвижения гостиничного продукта», «Организация экскурсионной деятельности», «Организация выставочной деятельности», «Гостиничный менеджмент», «Менеджмент ресторанных предприятий».

## **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 данной практики у обучающегося формируются следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-10 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает	
	Умеет	
	Владеет	
ОК-11 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	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	- анализировать деятельность функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; - проводить анализ уровня обслуживания потребителей; - сделать соответствующий вывод и обосновать его
	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 этно-культурными, историческими и религиозными традициями стран и народов

ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает	-содержание и основные положения нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность предприятий сервиса и готов применить полученные знания в профессиональной практической деятельности
	Умеет	-работать с потребителем гостиничных услуг
	Владеет	-навыками оказания сервисных услуг потребителю
ПК-12 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает	-содержание и основные положения нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность предприятий сервиса и готов применить полученные знания в профессиональной практической деятельности
	Умеет	-работать с потребителем сервисных услуг
	Владеет	-навыками оказания сервисных услуг потребителю

В процессе учебной 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 учебной практики является освоенные и закрепленные 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	Учебная практика
1	<p>Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии гостиничного типа</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 в гостинице потребителям.</li> </ul>	+*
2	<p>Тема 2. Виды нормативных актов, регулирующих деятельность предприятия</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>	+**
3	<p>Тема 3. Изучение работы служб гостиничного предприятия</p> <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 службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения службы портье, службы приема гостей, номерной фонд, служба горничных, их назначение, функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции; должностные инструкции);</li> <li>- ознакомление с работой административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления гостиницей);</li> <li>- ознакомление с работой вспомогательной службы (состав службы,</li> </ul>	+***

	основные направления деятельности банно-прачечного хозяйства, садового хозяйства и др.);	+
	- ознакомление с работой технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы розничных сетей);	
	- ознакомление с работой службы общественного питания (состав предприятий общественного питания, их типы и характеристика, особенности организации производства и обслуживания);	+
4	- ознакомление с документальным оформлением взаимоотношений предприятия с гостем. Тема 4 Изучить систему обеспечения безопасности гостиничного комплекса:	+****
	- ознакомиться с работой службы безопасности в гостинице;	
	- ознакомиться с общими принципами создания системы защиты от угроз в гостинице и участие гостиничных подразделений в обеспечении безопасности проживающих;	
	-инженерно-технические средства обеспечения безопасности гостей;	
	- средства пожарной сигнализации и пожаротушения;	
	- средства охранной сигнализации;	
	- средства защиты от взломов;	
	- средств контроля доступа.	
5	Тема 5 Изучить рекламно-информационная деятельность гостиницы.	+*****
6	Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности гостиницы	+*****
7	Выполнение индивидуального задания	
8	Приложения (материалы справочного характера или первичной информации предоставленные предприятием	

#### 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 гостиницы, студент основывается на собственные проведенные методы исследования, например метод наблюдения, согласует свои выводы с руководителем практики от предприятия.

+\*\*\*\*\* При выполнении индивидуального задания учебной практике, студент выбирает из предложенного перечня тем одно задание (таблица 5), согласно порядкового своего номера в списке группы и рассматривает его индивидуально в отчете.

+\*\*\*\*\* В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета.

## **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 гостиничной деятельности;
- принимать участие в разработке новых видов гостиничных 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	3-5
2. Может представить алгоритм бизнес-процессов АХС предприятия	Описаны бизнес-процессы Представлена организационная структура предприятия	3-5
3. Может написать перечень ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия	Составлен реестр ресурсов, находящихся в ответственности АХС предприятия	3-5
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 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>

#### 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

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.

**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**

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 практике.

Оптимальный объем отчета по практике – 30-35 страниц компьютерного текста (в случае необходимости объем может быть увеличен).

### Титульный лист

На титульном листе отчета должно быть написано:

- \_\_\_\_\_ П  
полное наименование вуза согласно Уставу «Дальневосточного федерального университета» (ДФУ);
- \_\_\_\_\_ П  
полное наименование школы – Школа экономики и менеджмента (ШЭМ);
- \_\_\_\_\_ П  
полное наименование кафедры – кафедра сервиса и туризма;
- \_\_\_\_\_ В  
вид практики;
- \_\_\_\_\_ а  
номер письменной работы;
- \_\_\_\_\_ Г  
группа, курс, направление подготовки;
- \_\_\_\_\_ Р  
подпись руководителя от кафедры учебного заведения;
- \_\_\_\_\_ С  
подпись руководителя практики от организации;
- \_\_\_\_\_ а  
адрес предприятия;
- \_\_\_\_\_ В  
время прохождения практики;
- \_\_\_\_\_ В  
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 следующее содержание:

- \_\_\_\_\_ В  
ид практики;
- \_\_\_\_\_ а  
вторя письменной работы (отчета по практике);
- \_\_\_\_\_ В  
опросы, подлежащие разработке во время прохождения практике на предприятии;
- \_\_\_\_\_ с  
рок выдачи задания;
- \_\_\_\_\_ с  
рок сдачи отчета;
- \_\_\_\_\_ П  
одпись 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:

- \_\_\_\_\_ а  
актуальность практики;
- \_\_\_\_\_ ц  
цели и задачи практики;
- \_\_\_\_\_ ф  
формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- \_\_\_\_\_ у  
указание вида практики;
- \_\_\_\_\_ у  
указание срока прохождения практики;
- \_\_\_\_\_ о  
основание объекта практики.

### **Программа практики**

Основная часть отчета должна быть написана в соответствии с программой учебной практики представленной в таблице.

Таблица – Программа учебной практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

№ п/п	Содержание программы учебной практике	Учебная практика
1	Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии гостиничного типа <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> </ul>	+*

	<p>- основные и дополнительные услуги реализуемые в гостинице потребителям.</p>	
2	<p>Тема 2. Виды нормативных актов, регулирующих деятельность предприятия</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>	+**
3	<p>Тема 3. Изучение работы служб гостиничного предприятия</p> <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 службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения службы портье, службы приема гостей, номерной фонд, служба горничных, их назначение, функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции; должностные инструкции);</li> <li>- ознакомление с работой административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления гостиницей);</li> <li>- ознакомление с работой вспомогательной службы (состав службы, основные направления деятельности банно-прачечного хозяйства, садового хозяйства и др.);</li> <li>- ознакомление с работой технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, 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>	+***

4	<p>Тема 4 Изучить систему обеспечения безопасности гостиничного комплекса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомиться с работой службы безопасности в гостинице;</li> <li>- ознакомиться с общими принципами создания системы защиты от угроз в гостинице и участие гостиничных подразделений в обеспечении безопасности проживающих;</li> <li>-инженерно-технические средства обеспечения безопасности гостей;</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>	+
5	Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности гостиницы	+
6	Выполнение индивидуального задания	+****
7	Приложения (материалы справочного характера или первичной информации предоставленные предприятием	+***** +*****

#### 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 гостиницы, студент основывается на собственные проведенные методы исследования, например метод наблюдения, согласует свои выводы с руководителем практики от предприятия.

+\*\*\*\*\* При выполнении индивидуального задания учебной практике, студент выбирает из предложенного перечня тем одно задание (таблица 5), согласно порядкового своего номера в списке группы и рассматривает его индивидуально в отчете.

+\*\*\*\*\* В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета.

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 и т. д. 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 гостиницы, должны быть написаны студентом в отчете после проведенного анализа всей информации полученной в гостинице 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.

#### **Индивидуальное задание**

Кроме выполнения основной программы практики студент выполняет индивидуальное задание, представленное в таблице 5.

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:

- \_\_\_\_\_ Т  
аблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- \_\_\_\_\_ О  
писание оборудования, аппаратуры и приборов,  
применяемых при прохождении практики;
- \_\_\_\_\_ И  
нструкции, 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, Й, 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.

Руководитель практики от предприятия оценивает каждый день оценкой по пятибалльной системе и ставит свою подпись.

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:

— \_\_\_\_\_ О

формившие вовремя все документы для прохождения практики и ознакомленные с приказом о месте и сроках прохождения практики;

— \_\_\_\_\_ Н

е имеющие замечания со стороны руководителя от предприятия, где студент проходил практику;

— \_\_\_\_\_ Н

е имеющие замечания со стороны руководителя от кафедры;

— \_\_\_\_\_ С

туденты, 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:

- \_\_\_\_\_ И  
интервал междустрочный – полуторный;
- \_\_\_\_\_ Ш  
рифм – Times New Roman;
- \_\_\_\_\_ Р  
размер шрифта – 14 пт (в таблицах и рисунках допускается 10-12 пт);
- \_\_\_\_\_ В  
выравнивание текста -по ширине-;
- \_\_\_\_\_ Р  
размеры полей: левое – 25-30 мм; правое – 10 мм;
- \_\_\_\_\_ В  
верхнее и нижнее – 20 мм.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, используются арабские цифры, соблюдается сквозная нумерация по всему тексту. Порядковый номер страницы ставится в центре нижней части страницы,

начиная с введения, т.е. со страницы 3(задание на практику, дневник, характеристика, анкета в общую нумерацию не входят).

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 строки 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.

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 течение прохождения учебной практики).

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. 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>
5. 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>

### 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/>



**Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

<p><b>Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест</b></p>	<p><b>Перечень программного обеспечения</b></p>
<p>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 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:

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 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 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 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Руководитель практики  
доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

Практика пройдена в срок

с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

в \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2018



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

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ДНЕВНИК**

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

**исследовательской деятельности**

бакалавра 2 курса группы Б1206

Школы экономики и менеджмента

Дальневосточного федерального университета

направления подготовки 43.03.01 Сервис

профиль Гостиничное дело

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

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

бакалавра 2 курса группы Б1210  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
профиль Гостиничное дело  
**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**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Руководитель образовательной  
программы

  
\_\_\_\_\_  
« 28 » июня 20 18 г.

**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  
2018

## **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 № ;
- 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 туристского предприятий.

## **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 туристскую деятельность;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности гостиничного предприятия;

- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников туристских предприятий и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников тур. 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.В.02.01(П)) 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;
- умением разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса;
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности проходит в 6-ом семестре, является третьей

из 4 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 по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности, являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «Проектирование предприятий питания», «Организация ресторанной деятельности», «Hotel Sales and Revenue Management (Управление продажами и доходами в гостинице)», «Организация экскурсионной деятельности», «Гостиничный менеджмент».

В результате прохождения производственной практики (по получению профессиональных умений и опыта в сервисной деятельности) у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Strategic Management and Leadership in the Hospitality Industry (Стратегический менеджмент и лидерство в индустрии гостеприимства)», «Tour and travel management (Организация и управление поездками)», «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Управление качеством гостиничных услуг», «Проектирование гостиничных предприятий».

## **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 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 ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие общекультурные, общепрофессиональные и 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,
	Умеет	основы сервисной деятельности
	Владеет	применить в практической деятельности знания по этнокультурным, историческим и религиозным особенностям;
ПК-12 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в	Знает	этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных национальностей, основы сервисной деятельности
	Умеет	применить в практической деятельности знания по этнокультурным,

процессе деятельности	сервисной		историческим и религиозным особенностям; создать сервисное обслуживание потребителя гостиничных услуг
		Владеет	языками, позволяющие осуществить работу с клиентами с учетом национальных особенностей; стандартами сервиса
ПК-13 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса		Знает	бизнес-процессы гостиничной деятельности;
		Умеет	- современные технологии гостиничной деятельности
		Владеет	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
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 гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования		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

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 15 зачётных единиц, 540 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.	8/1
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+5
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Последовательность уборки номерного фонда. Виды уборки номерного фонда.	8/1+5
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Алгоритм текущей уборки и других видов уборки.	8/1+5
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Стандарты качества выполняемых работ. Стандарты производительности труда (горничных и др. работников).	8/2+5
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Инвентарь и оборудование, используемое при уборке. Планирование необходимого количества инвентаря и оборудования. Фотоматериалы	8/2+6
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Моющие средства, применяемые при уборке (поставщики, экологичность,	8/2+6

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+6
<b>Работа на рабочем месте.</b> Предметы индивидуального пользования. Фотоматериалы.	8/2+6
<b>Работа на рабочем месте.</b> Комплектация номера мебелью и оборудование. Подробное описание. Комплектация папки гостя. Фотоматериалы	8/3+7
<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+7
<b>Работа на рабочем месте.</b> Планирование работы АХС	8/3+7
<b>Работа на рабочем месте.</b> Планирование работы АХС	8/3+7
<b>Работа на рабочем месте.</b> Планирование работы АХС	8/3+8
<b>Работа на рабочем месте.</b> Последовательность уборки номерного фонда. Виды уборки номерного фонда.	8/3+8
<b>Работа на рабочем месте.</b> Последовательность уборки номерного фонда. Виды уборки номерного фонда.	8/4+8
<b>Работа на рабочем месте.</b> Последовательность уборки номерного фонда. Виды уборки номерного фонда.	8/4+9
<b>Работа на рабочем месте.</b> Алгоритм текущей уборки и других видов уборки	8/4+9
<b>Работа на рабочем месте.</b> Алгоритм текущей уборки и других видов уборки.	8/4+9
<b>Работа на рабочем месте.</b> Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/10
<b>Работа на рабочем месте.</b> Выполнение индивидуального задания по написанию эссе	8/10
<b>Работа на рабочем месте.</b> Оформление отчета по практике	8/10
<b>Работа на рабочем месте.</b> Оформление отчета по практике	8/10

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	8/10
Итого		540

## 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 ПРАКТИКИ 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 производственной 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 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	Представлен алгоритм уборок номерного фонда:	<b>3-5</b>

номере: текущая, после выезда гостя, генеральная, промежуточная	-текущая -после выезда гостя -промежуточная -генеральная	
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 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

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.

### **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**

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист отчета (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 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. Башии [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/>

<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
<p>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;            ABBY FineReader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания 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 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 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. № \_\_\_.



**Форма титульного листа отчета о прохождении учебной практики**

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

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Руководитель практики

доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

Практика пройдена в срок

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2018



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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 сервисной деятельности**

бакалавра 3 курса группы Б1306

Школы экономики и менеджмента

Дальневосточного федерального университета

направления подготовки 43.03.01 Сервис

профиль Гостиничное дело

**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»  
(ДВФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

бакалавра 3 курса группы Б1306  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
профиль Гостиничное дело  
**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

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель образовательной  
программы

 Н.П. Овчаренко  
« 28 » июня 20 18 г.

## 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  
2018



## **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 № ;
- 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 туристского 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 туристскую деятельность;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности гостиничного предприятия;

- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников туристских предприятий и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников тур. 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 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.В.02.02(П)) 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 планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса;
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

– готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

– 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 7-ом семестре, является третьей из 4 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 по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в организационно-управленческой деятельности), являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», «Управление качеством гостиничных услуг», «Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства», «Resort and SPA Industry (Индустрия СПА и курортов)», «Предпринимательская деятельность в туризме и гостеприимстве», «МСЕ-индустрия».

В результате прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта в организационно-управленческой деятельности у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Tour and travel management (Организация и управление поездками)», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице», «Индустриальная база гостиничных комплексов».

## **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 по 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 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 ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА В ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ 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	технологические процессы гостиничного предприятия, нормативную документацию
	Умеет	находить решения управленческих задач
	Владеет	способностью проводить анализ

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 затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	Знает	нормативную документацию и расчётные показатели, составляющей затраты и доходы гостиничного предприятия
	Умеет	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 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

Этап	Виды работ на практике, включая самостоятельную	Трудое
------	---	--------

практики	работу студентов	мкость (в час.)
Подготовительный (организационный)	<p>1. Ознакомительное собрание, получение информации о руководителе практики от ДВФУ, установление контактов.</p> <p>2. Выбор предприятия, оформления договорных отношений студента прохождения практики.</p> <p>3. Прохождение на кафедре инструктажа по технике безопасности.</p> <p>4. Ознакомление с методическими материалами, правами и обязанностями студента. Получение задания на практику.</p> <p>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.</p>	10
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>	20

	3. Сдача отчета о практике на кафедру. 4. Защита отчета практики	
Итого		108

## **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 ПРАКТИКИ 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
ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	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
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	В отчете описана деятельность функциональных подразделений гостиничных предприятий	5	5	5	15
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	5	5	15	15
	<b>Мин. баллы</b>	3	3	3	9
ПК-3 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	В отчете представлены, схемы, сравнительные диаграммы и показаны другие навыки планирования деятельности гостиничного предприятия	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, соответствующие 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 мет. указаниями.		4	4	4	12
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>25</b>
	<b>Мин. баллы</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

Таблица - 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

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 отчет – 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 проектирования;</li> <li>– умеет применять основные методы проектирования в гостинице;</li> <li>– владеет теоретическими основами и основными методами проектирования в гостинице</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 гостиничного продукта;</li> <li>– умеет использовать информацию для проектирования гостиничного продукта;</li> <li>– владеет навыками проектной деятельности</li> </ul>
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного 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**



*(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. 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</p>

	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.
--	---

## 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 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 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 организационно-управленческой  
деятельности

Выполнил студент гр. Б1406

\_\_\_\_\_ И.И. Иванов

Отчет защищен:

с оценкой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики

доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Л.О. Иванов

Регистрационный № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Практика пройдена в срок

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

г. Владивосток  
2018



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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 2 курса группы Б1406

Школы экономики и менеджмента

Дальневосточного федерального университета

направления подготовки 43.03.01 Сервис

профиль Гостиничное дело

**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 2 курса группы Б1406  
Школы экономики и менеджмента  
Дальневосточного федерального университета  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
профиль Гостиничное дело  
**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**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Руководитель образовательной  
программы

  
\_\_\_\_\_  
« 28 » июня 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Преддипломная

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

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

г. Владивосток  
2018

## 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 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»;
- 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 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, 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;
- Положение о фондах оценочных средств образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, специалитета, магистратуры ДВФУ, утвержденным приказом ректора от 12.05.2015 №12-13-850;
- иными локальными актами ДВФУ.

## **2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОИ**

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:

- способность 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 во 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

ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
--------------------------------	--------------------------------

ПК-1 – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знает	- структуру и организацию работы в контактной зоны 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 11 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с	Знает	- основы сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений
	Умеет	- формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения

этнокультурными, историческими и религиозными традициями	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.
		- навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых



	Владеет	ресурсов в сервисных предприятиях.
--	---------	------------------------------------

Для освоения программы практики, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями (элементами компетенций) представленными в таблице 5.

Таблица 4 – Содержание компетенций и приобретённых знаний

<b>Индекс компетенции</b>	<b>Содержание компетенций</b>	<b>Наименование пройденных дисциплин</b>
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</li> <li>2. Tour and travel management (Организация и управление поездками)</li> <li>3. Организация дополнительных услуг в средствах размещения</li> <li>4. Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице</li> <li>5. Организация ресторанной деятельности</li> <li>6. Основы санаторно-курортного дела</li> <li>7. Resort and SPA Industry (Индустрия СПА и курортов)</li> <li>8. Гостиничный</li> </ol>

		<p>менеджмент</p> <p>9. Менеджмент ресторанов предприятий</p> <p>10. Экологический туризм</p> <p>11. Организация туристской деятельности</p>
ПК-3	– умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	<p>1. Strategic Management and Leadership in the Hospitality Industry (Стратегический менеджмент и лидерство в индустрии гостеприимства)</p> <p>2. International Hospitality Operations Management (Международный опыт управления отелями)</p> <p>3. Проектирование гостиничных предприятий</p> <p>4. Индустриальная база гостиничных комплексов</p>
ПК -11	- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>1. Иностранный язык второй</p> <p>2. EVENT-туризм</p> <p>3. Основы управления персоналом</p> <p>4. Технологии и организация гостиничной деятельности</p> <p>5. Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства</p> <p>6. Инвестиционная деятельность гостиничного предприятия</p>
ПК-12	– способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>1. Организация дополнительных услуг в средствах размещения</p> <p>2. Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице</p>
ПК-13	- готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>1. Информатики, математического и компьютерного моделирования</p> <p>2. Управление качеством гостиничных услуг</p> <p>3. Гигиена и санитария гостиничных и ресторанных</p>

		предприятий
ПК-14	– готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Симулятор</li> <li>2. Технология и организация гостиничной деятельности</li> <li>3. МICE-индустрия</li> <li>4. Hotel Sales and Revenue Management (Управление продажами и доходами в гостинице)</li> <li>5. Технологии продвижения гостиничного продукта</li> </ol>
ПК-15	– готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация дополнительных услуг в средствах размещения</li> <li>2. Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице</li> <li>3. Управление качеством гостиничных услуг</li> </ol>

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Таблица 5 – Структура и содержание практики

Этап практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в час.)
Подготовительный (организационный)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомительное собрание, получение информации о руководителе практики от ДВФУ, установление контактов.</li> <li>2. Выбор предприятия, оформления договорных отношений студента прохождения практики.</li> <li>3. Прохождение на кафедре инструктажа по технике безопасности.</li> <li>4. Ознакомление с методическими материалами, правами и обязанностями студента. Получение задания на практику.</li> <li>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.</li> </ol>	10

Основной	<p><i>Основной этап включает следующие темы:</i></p> <p>Тема 1. Общая характеристика предприятия.  Тема 2. Анализ производственной деятельности предприятия  Тема 3. Маркетинговая деятельность фирмы.  Тема 4. Менеджмент и кадровая политика предприятия  Тема 5. Финансово – экономическая деятельность предприятия.  Тема 6. Обеспечение безопасности деятельности предприятия.  Тема 7. Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности туристского предприятия  Тема 8. Выполнение индивидуального задания</p>	294
Итоговый	<p>1. Подготовка отчетной документации по итогам практики.  2. Составление и оформление отчета, сбор подписей и проставление печати на следующих документах:  - на отрывном бланке направления на практику;  - на дневнике практиканта;  - на титульном листе отчета;  - на характеристике, составленной руководителем практики от организации или структурного подразделения ДВФУ в случае, когда практика проводится на базе университета;  - на индивидуальном задании;  - на фотографии рабочего места.  3. Сдача отчета о практике на кафедре.  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 проведённого 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 зоны предприятия сервиса	- знание структуры и организации работы в контактной зоны предприятия сервиса	Способность продемонстрировать общие знания структуры и организации работы в контактной зоны 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 сервиса	- владение навыками взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания по организации контактной зоны взаимоотношений между сотрудниками и потребителями предприятия сервиса (86-100/5)
ПК-2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения	Знает (пороговый уровень)	- основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры	- знание основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Способность продемонстрировать общие знания планирования производственно-хозяйственной

конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства		рынка и спроса потребителей		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 продемонстрировать 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	Знает (пороговый)	- стандарты качества обслуживания, нормы	- знание стандартов качества обслуживания, норм	Способность продемонстрировать

и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	уровень)	безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	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 продемонстрировать 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 продемонстрировать сформированные навыки использования стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии (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	- знание основ сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений	Способность продемонстрировать общие знания основ сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и

		отношений		религиозные традиции, основы клиентурных отношений (61-74/3)
	Умеет (продвинутый уровень)	- формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения	- умение формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения	Способность продемонстрировать глубокие теоретические 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 (продвинутый 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 потребителя в процессе сервисной деятельности	- владение способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования 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)	- владение методами проведения экспертизы и (или) диагностики	Способность продемонстрировать

	уровень)	диагностики объектов сервиса	объектов сервиса	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 продемонстрировать 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,	Знает (пороговый уровень)	- содержание технологических процессов в сервисной деятельности;	- знание содержания технологических процессов в сервисной деятельности	Способность продемонстрировать общие знания по

параметров технологических процессов, используемых ресурсов				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 продемонстрировать 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 сервисных предприятиях	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (86-100/5)



Таблица 6 - 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:

- 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.

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. Можяева. - 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#ixzz4MUp9K1l9>

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	4	4	10
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
	<b>Мин. баллы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

ПК-2 – готовность к планированию производственной 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	4	4	10
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6
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	4	4	10
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6
ПК 11 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	В отчете показаны современные технологии, применяемые на предприятии	2	4	4	10
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6

ПК-12 – способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	В отчете сделан анализ портрета потребителя сервисной организации	2	4	4	10
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6
ПК-13 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	В отчете представлены документы экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	2	4	4	10
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	2	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6
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	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6
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	4	4	10
	<b>Мин. баллы</b>	2	2	2	6
Рекомендации и предложения, соответствуют стратегии развития предприятия		1	2	2	5
Выполнено индивидуальное задание		1	2	2	5



Описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики	1	2	2	5	
Отчет оформлен и защищен в соответствии с мет. указаниями.	1	2	2	5	
<b>ИТОГО:</b>	<b>Макс. баллы</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
	<b>Мин. баллы</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</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  
2018 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**

**ЗАДАНИЕ**  
на прохождение преддипломной практики

\_\_\_\_\_   
наименование предприятия

Студенту \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

**Цель учебной практики:**

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

**Перечень вопросов, подлежащих рассмотрению согласно программе практики:**

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

**Выполнение темы индивидуального задания**

**Описание рабочего места студента (фотография рабочего места).**

**Разработать, предложения и рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия (собственные наблюдения студента во время прохождения практики)**

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

Срок сдачи отчета по практике « \_\_\_\_\_ » 201\_ г

Задание выдал \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Задание принял \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

**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

Выполнил студент гр. -----

Иванов И.И.

(группа, подпись, ф.и.о. студента)

Отчет защищен с оценкой

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Руководитель практики

предприятия \_\_\_\_\_

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

подпись

И.О.Фамилия

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

**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.)

\_\_\_\_\_

И.О.Фамилия

Руководитель практики

кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(звание, должность, ф.и.о.)

М.П

г. Владивосток

2018 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**

**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.





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

---

**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.

График организации, прохождения и защиты практики

№ п/п	Выполняемые работы и мероприятия	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	Посещение организационных собраний по практике		
2	Выбор предприятия прохождения практики и согласование с руководителем		
3	Прохождение инструктажа по технике безопасности, знакомство с нормативными документами, методическими указаниями		
4	Составление задания, плана работы и согласования с руководителем		
5	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		
6	Подготовка и согласование с руководителем Содержания и оформления отчета.		
7	Доработка отчета (при наличии замечаний руководителя)		
8	Получение характеристики от руководителя от предприятия, оформление и проставление печатей на необходимых документах		
9	Предоставление готового отчета с подписями и печатями		
10	Защита отчета, получение и выставление оценок		

График разработан: \_\_\_\_\_

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

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