



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

Школа экономики и менеджмента

**СБОРНИК РАБОЧИХ ПРОГРАММ ПРАКТИК
НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ
43.03.03 Гостиничное дело
Программа бакалавриата
Гостиничное дело**

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

Нормативный срок освоения программы

(очная форма обучения): 4 года

Год начала подготовки: 2023

Сборник рабочих программ практик составлен в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.30 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. № 515

Сборник рабочих программ практик обсужден на заседании Департамента туризма и гостеприимства (протокол от «17» октября 2022 г. №2)

Директор Департамента туризма и гостеприимства Н.П. Овчаренко

Составители: Б.И. Кравец

Владивосток
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Учебная практика. Ознакомительная практика	3
2. Производственная практика. Сервисная практика	22
3. Производственная практика. Проектно-технологическая практика	44
4. Производственная практика. Организационно-управленческая практика	57
5. Производственная практика. Преддипломная практика	77



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(Ознакомительная практика)
для направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
Программа бакалавриата
Образовательная программа: Гостиничное дело

Владивосток
2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- 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.

2. ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

- 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 и прочих линейных работников);
- ознакомиться с системой обеспечения безопасности предприятия;
- научиться анализировать собранный материал, делать выводы и рекомендации

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Обязательная часть».

Учебная практика (ознакомительная практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» образовательной программы «Гостиничное дело».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в четвертом семестре. Учебная практика (ознакомительная практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач в службе приема и размещения гостей.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работник департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Вид практики: Ознакомительная практика

Способ проведения практики: *стационарная выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в четвертом семестре.*

Практика проводится в четвертом семестре. Учебная практика (ознакомительная практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач в службе приема и размещения гостей.

5 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных СППВО по практике.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-1.3 Использует современные программные продукты в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

6 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА)

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

Программа учебной практики

№ п/п	Содержание программы	Учебная практика
1	Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии гостиничного типа - история создания и развития предприятия; - ознакомление с учредительными и нормативными документами;	+*

2	<ul style="list-style-type: none"> - организационно- правовая форма предприятия; - основные задачи, виды деятельности предприятия; - основные и дополнительные услуги, реализуемые в гостинице потребителям. 	+**
3	<p>Тема 2. Виды нормативных актов, регулирующих деятельность предприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с должностными инструкциями персонала; - ознакомление с внутренними стандартами предприятия и их применением; - ознакомление с международными и национальными правилами регулирующие деятельность предприятия; - ознакомление с договорной документацией; - ознакомление с внутренними правилами организации; - ознакомление с кодексом корпоративной культуры предприятия. 	+***
4	<p>Тема 3. Изучение работы служб гостиничного предприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение состава и назначения помещений предприятия, взаимосвязь между ними; - изучение количество номеров их содержание и стоимость; - 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); - ознакомление с работой административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления гостиницей); - ознакомление с работой вспомогательной службы (состав службы, 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); - ознакомление с документальным оформлением взаимоотношений предприятия с гостем. 	+ + +****
5	<p>Тема 4 Изучить систему обеспечения безопасности гостиничного комплекса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	+***** +*****
6	<p>Выполнение индивидуального задания</p> <p>Приложения (материалы справочного характера или первичной информации предоставленные предприятием)</p>	

Примечание

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

+** При ознакомлении 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;

- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;

- подготовка и защита отчета по практике.

Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- направление на практику;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое - 15 мм, левое - 30 мм, выравнивание текста - по ширине, абзацный отступ - 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики,

индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

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

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

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

Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

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 экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Индивидуальное задание.

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

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики и особенностями базового предприятия практики.

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 студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

Приложения

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

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций), технологические карты, текст вспомогательного характера.

- Эссе.
- Глоссарий.

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.

Таблицы и рисунки каждого приложения нумеруются арабскими цифрами.

Дневник прохождения практики.

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

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент туризма и гостеприимства.

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

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по практике «Учебная практика. Ознакомительная практика».

№ п/п	Контролируемые разделы производственной практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания	Знает основные понятия, принципы, особенности обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания Умеет организовать процессы обслуживания потребителей на	ПР-16 УО-1	-

			основе анализа рыночного спроса и потребностей в сфере гостеприимства и общественного питания		
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает, как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале Умеет оценивать и планировать потребности служб, отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	ПР-16 УО-1	-
		ОПК-1.3 Использует современные программные продукты в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает, как обеспечить планирование деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; Умеет планировать текущую деятельность служб, отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПР-16 УО-1	
	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3

1. Вопросы для собеседования при прохождении практики:

- 1. Анализ внутренней и внешней среды гостиничного предприятия*
- 2. Структура и особенности административно-хозяйственной службы (АХС)*
- 3. Алгоритм уборки в номере: текущая, после выезда гостя, генеральная, промежуточная*

4. Комплектация номера мебелью и оборудование.
5. Уборка номера в соответствии со стандартами качества выполняемых работ

Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Образовательные результаты	Критерии	баллы
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	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		60-100

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

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	<i>100 – 86</i>
<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	<i>85 – 76</i>

<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0

2. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов практики:

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86
<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76

<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0

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

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов

Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

3. Задание для подготовки отчета по производственной практике:

1. Ознакомиться со структурой отчета.
2. Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

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

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

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

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
 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/>
- Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса

10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS)</p> <p>Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <p>Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт.</p> <p>Дисплей Брайля Focus-80 Blue</p> <p>Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт.</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p> <p>Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl</p> <p>Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA</p> <p>Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.</p> <p>Принтер Брайля Everest - D V4</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Видео увеличитель Topaz 24" XL стационарный электронный</p> <p>Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.</p> <p>Экран Samsung S23C200B</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p>	
3	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб.	<p>Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт.</p> <p>Копир-принтер-цветной</p>	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-

	A1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261- 18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
--	--	---	---

Разработчик рабочей программы учебной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(Сервисная практика)
для направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
Программа бакалавриата
Образовательная программа: Гостиничное дело

Владивосток
2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации,
- закрепление теоретических знаний на практике и овладение методами исследования и приёмами анализа, планирования, организации, регулирования, управления, контроля и другими вопросами, связанными с сервисной деятельностью предприятий туристской индустрии.
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы с клиентами.

2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими гостиничную деятельность;
- изучить специфику сервисной деятельности в гостинице;
- приобрести практические навыки работы на предприятии сервисного профиля;
- принять участие в планирование производственно-технологической деятельности предприятий, в определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя;
- ознакомиться с координацией деятельности функциональных подразделений предприятий;
- провести исследование одним из методов (например, метод наблюдения, метод анкетирования, методом опроса и др.) выбор потребителями технологического процесса гостиничной деятельности;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам на практике.

3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Производственная практика (сервисная практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» образовательной программы «Гостиничное дело».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в шестом семестре. Производственная практика (сервисная практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работник департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития,

индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Сервисная*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в шестом семестре.*

Производственная практика (сервисная практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

5 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
сервисная	ПК-1 -Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. –Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК-1.2. –Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3 –Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-1.4-Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-2 - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.3Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов

		(служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-3 -Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-3.1. –Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПК-3.2. –Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПК-3.3-Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
	ПК-4 -Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением современных	ПК-4.1. – Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям, действующих нормативно- правовых актов. ПК-4.2. –Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ПК-4.3 –Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ПК-4.4 -Применяет современные технологии обслуживания гостей

6 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)

Общая трудоемкость практики составляет 15 зачётных единиц (540 академических часов).

№ п/п	Этапы практики	Виды работ на практике, в том числе практическая подготовка и самостоятельная работа студентов	Трудоемкость (в часах)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный (организационный)	Инструктаж – ознакомление с правилами техники безопасности, условиями прохождения практики, сроками, содержанием обязательных мероприятий, требованиями к оформлению отчетных форм, особенностями текущего и промежуточного контроля.	8	Посещение. Собеседование Выдача задания на практику Запись в дневнике практики
2	Основной	Характеристика гостиничного предприятия. Описание сервисной деятельности гостиничного предприятия – базы практики. Анализ хозяйственной	516	Собеседование с руководителем практики. Запись в

		деятельности предприятия. Описание продуктовой линейки предприятия. Маркетинговая деятельность предприятия. Обеспечение безопасности деятельности предприятия. Работа в службе обслуживания и размещения гостей. Работа в отделе бронирования гостиничных номеров.		дневнике практики
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по практике. Оформление отчета. Сдача отчета по практике. Подготовка презентации и доклада защиты по прохождению преддипломной практики.	16	Защита и предоставление отчета по практике
	Итого		540	Зачет с оценкой

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- подготовка и защита отчета по практике.

Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- направление на практику;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- характеристика от предприятия;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое - 15 мм, левое - 30 мм, выравнивание текста - по ширине, абзацный отступ - 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

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

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

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

Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

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 экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

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 студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

Приложения

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

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

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

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

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

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

Таблицы и рисунки каждого приложения нумеруются арабскими цифрами.

Дневник прохождения практики.

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

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент туризма и гостеприимства.

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.
Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

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

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Производственная практика. Сервисная практика».

№ п/п	Контролируемые разделы производственной практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	Знает основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Умеет организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;	Знает, как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; Умеет оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;	ПР-16 УО-1	-

		<p>ПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>Знает, как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Умеет планировать текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Умеет осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знает, как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	

	организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
	ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает , как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Умеет выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	
	ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Знает , как разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;	ПР-16 УО-1	
	ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.	Знает , как обеспечить внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. Умеет внедрять разработанные стандарты и регламенты в практическую деятельность организации	ПР-16 УО-1	

			избранной профессиональной сферы.		
		ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Знает , как организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. Умеет организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	ПР-16 УО-1	
2	Выполнение отчета по производственной практике	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать основные понятия сервиса, концепции сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Уметь организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг Владеть навыками анализа рыночного спроса и потребностей туристов и применением клиентоориентированных технологий	ПР-16 УО-1	-
		ПК-4.2. Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по	Знать правовые основы в туризме, основы конфликтологии, порядок работы с претензиями и жалобами туристов Уметь разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной	ПР-16 УО-1	

		предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам	<p>деятельности, анализировать жалобы и претензии, уметь составлять документацию об урегулировании конфликтов</p> <p>Владеть навыками разрешения конфликтных ситуаций и анализа жалоб и претензий туристов</p>		
		ПК-4.3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	<p>Знать основные методы маркетинговых исследований, факторы, влияющие на покупателя, методы изучения туристского спроса</p> <p>Уметь анализировать мотивации спроса и поведение потребителей (туристов) и других заказчиков</p> <p>Владеть навыками анализа мотивации спроса и изучения требований туристов</p>	<p>ПР-16</p> <p>УО-1</p> <p>УО-3</p>	
		ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания.	<p>Знать национальные и международные стандарты, параметры качества, основные виды опасностей и рисков в туризме, способы обеспечения безопасности, правовую базу и нормативные документы по регулированию безопасности в туризме</p> <p>Уметь обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p> <p>Владеть базовыми знаниями для использования нормативных документов по стандартам качества и норм безопасности комплексного туристского продукта</p>	<p>ПР-16</p> <p>УО-1</p> <p>УО-3</p>	

	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3
--	---------------------------	--	--	---	-----------------------

2. Вопросы для собеседования при прохождении производственной практики:

1. Анализ внутренней и внешней среды предприятия
2. Структура и особенности проведения PEST - анализа
3. Типы контроля.

Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	100 – 86
<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0

3. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практики:

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	<p>Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области</p>	100 – 86
<i>Базовый</i>	<p>Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе</p>	85 – 76
<i>Пороговый</i>	<p>Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области</p>	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	<p>Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области</p>	60 – 0

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

4. Задание для подготовки отчета по производственной практике:

1. Ознакомиться со структурой отчета.
2. Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во
---------	--------------------------------------	--------

ОСВОЕНИЯ		баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

Таблица - Критерии выставления оценки студенту 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

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.

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

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

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
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

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/>

10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018 Арт-Лайн Технолоджи ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018 Софтлайн Проекты ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018 СофтЛайн Трейд ПО Microsoft
2	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018 Арт-Лайн Технолоджи ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018 Софтлайн Проекты ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018 СофтЛайн Трейд ПО Microsoft

			<p>Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)</p> <p>Полноцветный копир- принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS)</p> <p>Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <p>Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт.</p> <p>Дисплей Брайля Focus-80 Blue</p> <p>Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт.</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мето цифровой</p> <p>Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl</p> <p>Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA</p> <p>Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.</p> <p>Принтер Брайля Everest - D V4</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Видео увеличитель Toraz 24" XL стационарный электронный</p> <p>Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.</p> <p>Экран Samsung S23C200B</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мето цифровой</p>	
--	--	--	---	--

3	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд ПО Microsoft
---	---------------	---	--	--

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(Проектно-технологическая практика)
для направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
Программа бакалавриата
Образовательная программа: «Гостиничное дело»

Владивосток
2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- 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;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы с клиентами.

2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими туристскую деятельность;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности туристского 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 гостиничного предприятия и получить профессиональные навыки работы;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Производственная практика (проектно-технологическая практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» образовательной программы «Гостиничное дело».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в седьмом семестре. Производственная практика (проектно-технологическая практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работником департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Проектно-технологическая практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в седьмом семестре.*

Производственная практика (проектно-технологическая практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
проектный	ПК-5 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи;	ПК-5.1. Разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания
		ПК-5.2. Анализирует новые возможности рынка гостиничных услуг
		ПК-5.3. Применяет современные методики оценки рынка гостиничных услуг

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ)

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачётных единиц, 108 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	16/1

	местом. Знакомство с предприятием: месторасположение, организационная структура, фирменный стиль, корпоративная культура, номерной фонд, дополнительные услуги	
	Работа на рабочем месте. Выполнение индивидуального задания	16/1
	Работа на рабочем месте. Выполнение индивидуального задания	16/2
	Работа на рабочем месте.	16/2
	Работа на рабочем месте. Оформление отчета по практике	16/2
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	8/2
	Итого	108

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- работа над отчетом;
- подготовка и защита отчета по практике;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;

- индивидуальное задание по практике;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- характеристика от предприятия/руководителя;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

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

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

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

Основная часть отчета:

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

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

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 экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

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 студенты знакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

Приложения

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

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

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.

Дневник прохождения практики.

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

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент.

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.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

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

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ),

включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Проектно-технологическая практика»

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственной) практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-5.1. Разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания	Знает , как разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания; Умеет разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания;	ПР-16 УО-1	-
		ПК-5.2 Анализирует новые возможности рынка гостиничных услуг	Знает , как анализировать новые возможности рынка гостиничных услуг; Умеет анализирует новые возможности рынка гостиничных услуг;		

		ПК-5.3 Применяет современные методики оценки рынка гостиничных услуг	Знает современные методики оценки рынка гостиничных услуг; Умеет применять современные методики оценки рынка гостиничных услуг;	ПР-16 УО-1	
	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

2. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практики:

- 1 Длительность доклад студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86
<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61

<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0
-----------------------------	---	--------

3. Задание для подготовки отчета по производственной практике:

1. Ознакомиться со структурой отчета.

2. Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			

Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Таблица - Критерии выставления оценки студенту 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

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

основная литература

1. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Рн/Д: Южный федеральный университет, 2016. - 267 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991783>
 2. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>
 3. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинов - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515226>
 4. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>
 5. Менеджмент в сервисе: учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Суслова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва: КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
 6. Реклама в туризме и отдыхе / Найджел Морган - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71244.html>
- дополнительная литература
1. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М.: КноРус, 2017. – 209 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920497/view2/1>
 2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
 3. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. Ф. Игнатьева. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 448 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780931&theme=FEFU>
 4. Особенности делового этикета в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / сост. Н. А. Лукьянова. — Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013. — 72 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65056.html>
 5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие для вузов / А. А. Федулин, Л. А. Ульяновченко, Н. Г. Новикова [и др.]; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. – Изд.: Москва, 2014. – 189 с. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:759039&theme=FEFU>
 6. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>
 7. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>

8. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 96с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795303&theme=FEFU>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов <https://urait.ru/>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
3. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <https://www.garant.ru/>
4. Официальный сайт Правительства Приморского края <https://primorsky.ru/>
5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>
6. Программное обеспечение серии «1С» <https://1c.ru/>
7. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru>
8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>
9. Официальный сайт российской консалтинговой компании «Эксперт Системс», специализирующаяся на комплексных решениях для развития бизнеса, разработчик программы Project Expert <https://www.expert-systems.com/>
10. Онлайн сервис для проведения экспресс-анализа финансового состояния предприятия FinAnalysis Service <https://www.expert-systems.com/financial/finAnalysis/>
11. Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ <https://www.nalog.gov.ru>

10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб.А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолджи ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-

		доступом Научной библиотеки		18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C) Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS) Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Topaz 24” XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
3.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(Организационно-управленческая практика)
для направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
Программа бакалавриата
Образовательная программа: «Гостиничное дело»**

Владивосток

2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- 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 гостиничного предприятий;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы с клиентами.

2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими гостиничную деятельность;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников гостиничного предприятия и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников гостиничного предприятия и получить профессиональные навыки работы;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Производственная практика (организационно-управленческая практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» образовательной программы «Гостиничное дело».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в седьмом семестре. Производственная практика (организационно-управленческая практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работником департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Организационно-управленческая практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в седьмом семестре.

Производственная практика (организационно-управленческая практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Организационно-управленческий	ПК-1 -Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. –Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК-1.2. –Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3 –Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-1.4-Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-2 - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.3Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

**6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

№ п/п	Этапы практики	Виды работ на практике, в том числе практическая подготовка и самостоятельная работа студентов	Трудоемкость (в часах)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный (организационный)	Инструктаж – ознакомление с правилами техники безопасности, условиями прохождения практики, сроками, содержанием обязательных мероприятий, требованиями к оформлению отчетных форм, особенностями текущего и промежуточного контроля.	4	Посещение Собеседование Выдача задания на практику Запись в дневнике практики
2	Основной	Описание организационно-управленческой структуры предприятия – базы практики Характеристика функций основных структурных подразделений предприятия Изучение системы управления объекта практики и анализ хозяйственной деятельности предприятия SWOT-анализ сильных и слабых сторон предприятия Описание продуктовой линейки предприятия Маркетинговая деятельность предприятия Менеджмент и кадровая политика Обеспечение безопасности деятельности предприятия	94	Собеседование с руководителем практики. Запись в дневнике практики
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по практике Оформление отчета Сдача отчета по практике Подготовка презентации и доклада защиты по прохождению преддипломной практики	10	Защита и предоставление отчета по практике
	Итого		108	Зачет с оценкой

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;

- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;

- работа над проектом;

- подготовка и защита отчета по практике;

- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;

- направление на практику;

- справка-подтверждение о прохождении практики;

- дневник прохождения производственной практики;

- оглавление;

- термины, определения, сокращения (при необходимости);

- введение;

- основная часть;

- заключение;

- список использованных источников;

- приложения (при необходимости).

Отчет по практике готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или его аналога) и сохраняется в виде файла в форматах .doc или docx с использованием 1,5 интервала и применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое - 15 мм, левое - 30 мм, выравнивание текста - по ширине, абзацный отступ - 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

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

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

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

Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

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 экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

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 студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

Приложения

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

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

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, Ъ, Ы, Ь, Ь, 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.

Дневник прохождения практики.

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

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент.

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.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

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

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Производственная практика. Организационно-управленческая практика».

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственн	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий	промежуточ ная

	ой) практики			контроль	аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	Знает основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Умеет организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;	Знает, как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; Умеет оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Знает, как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; Умеет планировать текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
		ПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации	Знает функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; Умеет осуществлять формирование и функционирование системы	ПР-16 УО-1	

		сферы гостеприимства и общественного питания	бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;		
		ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
		ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	
		ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает , как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Умеет выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	

	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3
--	---------------------------	--	--	---	-----------------------

2. Вопросы для собеседования при прохождении производственной практики:

1. Анализ внутренней и внешней среды предприятия
2. Структура и особенности проведения PEST - анализа
3. Типы контроля.

Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	100 – 86
<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61

Уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0
----------------------	--	--------

3. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практики:

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86
<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61

<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0
-----------------------------	---	--------

4. Задание для подготовки отчета по производственной практике:

1. *Ознакомиться со структурой отчета.*
2. *Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представленным материалам.*

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)

Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Таблица - Критерии выставления оценки студенту 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

Таблица - Критерии оценки знаний и умений студентов при защите отчета по производственной практике (организационно-управленческой)

		Умеет анализировать, делать выводы и принимать решения	Знает, как на практике применить пройденный теоретический материал	Владеет навыками научно-исследовательской деятельности	Всего
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	В отчете представлены показатели, определяющие затраты предприятия	4	4	4	12
ИТОГО:	Макс. баллы	4	4	4	12
	Мин. баллы	3	3	3	9

- 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
ИТОГО:	Макс. баллы	5	5	15	15
	Мин. баллы	3	3	3	9
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
ИТОГО:	Макс. баллы	4	4	4	12
	Мин. баллы	3	3	3	9
Рекомендации и предложения, соответствуют стратегии развития предприятия		1	1	2	4
Выполнено индивидуальное задание		2	2	2	6
Описание рабочего места и функциональные обязанности во время прохождения практики		1	1	1	3
Отчет оформлен и защищен в соответствии с метами, указаниями.		4	4	4	12
ИТОГО:	Макс. баллы	4	6	6	25
	Мин. баллы	2	4	4	10

Таблица - Шкала соответствия выполненным критериям по практике и оценок

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

Таблица - Критерии выставления оценки студенту 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

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

основная литература

1. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Рн/Д: Южный федеральный университет, 2016. - 267 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991783>
2. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>
3. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинов - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515226>

4. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>
 5. Менеджмент в сервисе: учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сулова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва: КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
 6. Реклама в туризме и отдыхе / Найджел Морган - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71244.html>
- Дополнительная литература
1. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М.: КноРус, 2017. – 209 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920497/view2/1>
 2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
 3. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. Ф. Игнатьева. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 448 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780931&theme=FEFU>
 4. Особенности делового этикета в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / сост. Н. А. Лукьянова. — Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013. — 72 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65056.html>
 5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие для вузов / А. А. Федюлин, Л. А. Ульяновченко, Н. Г. Новикова [и др.]; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. – Изд.: Москва, 2014. – 189 с. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:759039&theme=FEFU>
 6. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>
 7. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>
 8. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 96с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795303&theme=FEFU>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов <https://urait.ru/>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
3. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <https://www.garant.ru/>
4. Официальный сайт Правительства Приморского края <https://primorsky.ru/>
5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология.

Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>

6. Программное обеспечение серии «1С» <https://1c.ru/>

7. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru>

8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>

9. Официальный сайт российской консалтинговой компании «Эксперт Системс», специализирующаяся на комплексных решениях для развития бизнеса, разработчик программы Project Expert <https://www.expert-systems.com/>

10. Онлайн сервис для проведения экспресс-анализа финансового состояния предприятия FinAnalysis Service <https://www.expert-systems.com/financial/finAnalysis/>

11. Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ <https://www.nalog.gov.ru>

10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб.А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32,

		<p>с открытым доступом Научной библиотеки</p>	<p>(WC5330C Полноцветный копир- принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Topaz 24” XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch</p>	<p>ЭУ0205486_ЭА-261- 18_02.08.2018_СофтЛай н Трейд_ПО Microsoft</p>
--	--	---	--	---

			Метод цифровой	
3	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(преддипломная практика)
43.03.03 Гостиничное дело
Образовательная программа «Гостиничное дело»
Программа бакалавриата

Владивосток
2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- освоение системы знаний, умений, навыков всех видов профессиональной деятельности по направлению подготовки «Туризм»;
- получение навыков практической работы в предприятии индустрии туризма;
- осуществление самостоятельной деятельности и принятие необходимых решений в процессе прохождения практики;
- сбор, обобщение и обработка материалов по выполняемой теме выпускной квалификационной работе (ВКР).

2 ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- изучение общих положений деятельности предприятия (учреждения, организации) – объекта исследования (правовых основ деятельности, вопросов финансовой деятельности, кадровой и учетной политики);
- изучение организационно-экономической структуры предприятия, приобретение профессиональных навыков при работе с информационной базой предприятия туризма;
- применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
- рассмотрение особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристского бизнеса;
- практическое использование методов и приёмов в процессе обслуживания туристов;
- выполнение цикла проектных работ и проектных решений, пригодных для непосредственной реализации их при дальнейшем выполнении выпускной квалификационной работы (ВКР)

3 МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Производственная практика (преддипломная практика) предусмотрена образовательной преддипломной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» образовательной программы «Гостиничное дело».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в восьмом семестре. Производственная практика (преддипломная практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работником департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4 ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Преддипломная практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в восьмом семестре.*

Производственная практика (преддипломная практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

5 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код ПС (при наличии ПС) или ссылка на иные основания	Код трудовой функции (при наличии ПС)	Индикаторы достижения компетенции
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий			
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц; ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц; ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности и деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный			

<p>ПК-3 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов. ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6</p>	<p>В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением современных клиенториентированных технологий</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов. ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6</p>	<p>В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>ПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям, действующих нормативно-правовых актов. ПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей</p>
Тип задач профессиональной деятельности: проектный			
<p>ПК-5 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи;</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов. ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6</p>	<p>В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>ПК-5.1. Разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания. ПК-5.2. Анализирует новые возможности рынка гостиничных услуг ПК-5.3. Применяет современные методики оценки рынка гостиничных услуг.</p>

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.

ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачётных единиц (216 академических часов).

Этап практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в час.)
Подготовительный (организационный)	1. Ознакомительное собрание, получение информации о руководителе практики от ДВФУ, установление контактов. 2. Выбор предприятия, оформления договорных отношений студента прохождения практики. 3. Прохождение на кафедре инструктажа по технике безопасности. 4. Ознакомление с методическими материалами, правами и обязанностями студента. Получение задания на практику. 5. Начало практики, знакомство с руководителем практики от предприятия, получение инструктажа, знакомство с внутренним распорядком предприятия, знакомство с рабочим местом и с помещением для хранения одежды, подготовка внешнего вида сотрудника.	10
Основной	<i>Основной этап включает следующие темы:</i> Тема 1. Общая характеристика предприятия. Тема 2. Анализ производственной деятельности предприятия Тема 3. Маркетинговая деятельность фирмы. Тема 4. Менеджмент и кадровая политика предприятия Тема 5. Финансово – экономическая деятельность предприятия. Тема 6. Обеспечение безопасности деятельности предприятия. Тема 7. Выполнение индивидуального задания	186
Итоговый	1. Подготовка отчетной документации по итогам практики. 2. Составление и оформление отчета, сбор подписей и проставление печати. 3. Сдача отчета о практике на кафедру. 4. Защита отчета практики	20
	ИТОГО:	216

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;

- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- работа над отчетом;
- подготовка и защита отчета по практике;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- индивидуальное задание по практике;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет по практике готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или его аналога) и сохраняется в виде файла в форматах .doc или docx с использованием 1,5 интервала и применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Объем отчета (без учета титульного листа, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

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

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

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

Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

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 экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

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 студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

Приложения

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

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

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.

Дневник прохождения практики.

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

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент.

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.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

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

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Преддипломная практика»

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственной) практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	Знает основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Умеет организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов	Знает, как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в	ПР-16 УО-1	-

		(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;	материальных ресурсах и персонале; Умеет оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;		
		ПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Знает, как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; Умеет планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
		ПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; Умеет осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	

		<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знает, как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает, как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умеет выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на</p>	<p>Знает, как разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	

		уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	сферы деятельности. Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;		
		ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.	Знает , как обеспечить внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. Умеет внедрять разработанные стандарты и регламенты в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.	ПР-16 УО-1	
		ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Знает , как организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. Умеет организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	ПР-16 УО-1	

2	Выполнение отчета по производственной практике	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать основные понятия сервиса, концепции сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Уметь организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг Владеть навыками анализа рыночного спроса и потребностей туристов и применением клиентоориентированных технологий	ПР-16 УО-1	-
		ПК-4.2. Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам	Знать правовые основы в туризме, основы конфликтологии, порядок работы с претензиями и жалобами туристов Уметь разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности, анализировать жалобы и претензии, уметь составлять документацию об урегулировании конфликтов Владеть навыками разрешения конфликтных ситуаций и анализа жалоб и претензий туристов	ПР-16 УО-1	
		ПК-4.3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Знать основные методы маркетинговых исследований, факторы, влияющие на покупателя, методы изучения туристского спроса Уметь анализировать мотивации спроса и поведение потребителей (туристов) и других заказчиков Владеть навыками анализа мотивации спроса и изучения требований	ПР-16 УО-1 УО-3	

			туристов		
		ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания.	<p>Знать национальные и международные стандарты, параметры качества, основные виды опасностей и рисков в туризме, способы обеспечения безопасности, правовую базу и нормативные документы по регулированию безопасности в туризме</p> <p>Уметь обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p> <p>Владеть базовыми знаниями для использования нормативных документов по стандартам качества и норм безопасности комплексного туристского продукта</p>	ПР-16 УО-1 УО-3	
		ПК-5.1 Разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания	<p>Знает, как разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания;</p> <p>Умеет разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания;</p>	ПР-16 УО-1	
		ПК-5.2 Анализирует новые возможности рынка гостиничных услуг	<p>Знает, как анализировать новые возможности рынка гостиничных услуг;</p> <p>Умеет анализировать новые возможности рынка гостиничных</p>	ПР-16 УО-1	

			услуг;		
		ПК-5.3 Применяет современные методики оценки рынка гостиничных услуг	Знает современные методики оценки рынка гостиничных услуг; Умеет применять современные методики оценки рынка гостиничных услуг;	ПР-16 УО-1	
	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3

2. Вопросы для собеседования при прохождении производственной практики:

1. Анализ внутренней и внешней среды предприятия
2. Структура и особенности проведения PEST - анализа
3. Типы контроля.

Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- объяснение причинно-следственных и функциональных связей;
- умение оценивать действия субъектов социальной жизни, формулировать собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	100 – 86

<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0

3. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практике:

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86
<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76

<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0

4. Задание для подготовки отчета по производственной практике:

1. *Ознакомиться со структурой отчета.*

2. *Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.*

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76

<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации

Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений
-------------------	------------------------	---------------------------------------	---	--

Таблица - Критерии выставления оценки студенту 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

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

Основная литература

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

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>

3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>

4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

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

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

Дополнительная литература

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 ресторанный 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. Можаева. - 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#ixzz4MUp9KIl9>

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

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, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов <https://urait.ru/>

2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

3. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <https://www.garant.ru/>

4. Официальный сайт Правительства Приморского края <https://primorsky.ru/>

5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>

6. Программное обеспечение серии «1С» <https://1c.ru/>

7. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru>

8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>

9. Официальный сайт российской консалтинговой компании «Эксперт Системс», специализирующаяся на комплексных решениях для развития бизнеса, разработчик программы Project Expert <https://www.expert-systems.com/>

10. Онлайн сервис для проведения экспресс-анализа финансового состояния предприятия FinAnalysis Service <https://www.expert-systems.com/financial/finAnalysis/>

11. Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ <https://www.nalog.gov.ru>

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

– оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;

– доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№	№ ауд.	Наименование специальных	Оснащенность помещений для	Примечание
---	--------	--------------------------	----------------------------	------------

п/ п		помещений и помещений для самостоятельной работы	самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C) Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS) Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Memo цифровой Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA</p> <p>Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.</p> <p>Принтер Брайля Everest - D V4</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Видео увеличитель Toraz 24" XL стационарный электронный</p> <p>Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.</p> <p>Экран Samsung S23C200B</p> <p>Маркер-диктофон Touch Memo цифровой</p>	
3.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	<p>Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт.</p> <p>Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C</p>	<p>ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft</p>

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства