

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 31 мая 2023 г. № 6)

Рабочая программа

Преддипломная практика

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования
бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
43.03.03 Гостиничное дело

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
Очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород

2022 год начала подготовки

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

СОСТАВИТЕЛИ:

д.э.н., профессор М.В. Ефремова

(подпись)

к.э.н. доцент Е.А. Кочкурова

(подпись)

Заведующий кафедрой сервиса и туризма

_____/ М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.

1. Цель практики

Цель преддипломной практики бакалавров является систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных студентами в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», приобретение опыта решения практических задач, требующих применения профессиональных знаний и умений, а также сбор и анализ необходимого материала для написания выпускной квалификационной работы.

Задачами преддипломной практики являются:

- закрепление теоретических знаний на основе глубокого изучения характера и результатов деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- развитие профессионального мышления и умения применять теоретические знания на практике;
- изучение опыта практического применения технологий, методов, подходов в деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- выработка навыков самостоятельного анализа результатов работы;
- проведение анализа и оценки функциональной деятельности различных служб и подразделений организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- проведение анализа и оценки финансово экономической деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- проведение анализа и оценки деятельности по управлению персоналом в организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- проведение анализа и оценки маркетинговой деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- выявления направлений совершенствования профессиональной деятельности в различных подразделениях организации сферы гостеприимства/общественного питания;
- выполнение конкретного исследования в соответствии с индивидуальным заданием руководителя практики;
- сбор и структурирование практического материала для подготовки выпускной квалификационной работы.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Преддипломная практика по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» проводится на заключительном этапе обучения и базируется на содержании таких дисциплин как: Управление качеством туристских и гостиничных услуг; Стратегическое управление организациями индустрии гостеприимства и общественного питания; Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства и общественного питания; Организация обслуживания в сфере гостеприимства; Организация обслуживания в индустрии питания; Технологии и организация гостиничных услуг; Технология ресторанной деятельности; Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства и общественного питания; Интернет-технологии продаж в сфере гостеприимства и общественного питания; Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения; Организация питания в гостиничных комплексах; Управление персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания; управленческие решения в сфере гостеприимства и общественного питания; Сервисная деятельность; Прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

Вид практики: производственная

Тип практики: преддипломная

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения: дискретная – путем выделения непрерывного периода учебного времени для проведения практики

Общая трудоемкость практики составляет:

6 зачетных единиц

216 часов

4 недели.

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью:

1) организационно-управленческой деятельностью:

- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства/общественного питания;
- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства/общественного питания;
- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства/общественного питания;
- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства/общественного питания;
- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов

2) технологической деятельностью:

- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства/общественного питания;
- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства/общественного питания;
- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства/общественного питания;
- обеспечение технологической деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

3) исследовательской деятельностью:

- применение научных принципов и методов исследования рынка услуг сферы гостеприимства/общественного питания;
- применение прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства/общественного питания;
- участие в разработке и внедрении инновационных методов, средств и технологий;
- участие в разработке и реализации бизнес-планов по созданию новых организаций и дальнейшему развитию существующих организаций сферы гостеприимства/общественного питания.

Прохождение практики предусматривает:

Для очной формы обучения:

а) Контактную работу (практические занятия) – 2 часа,

КСР (проведение консультаций по расписанию, прием зачета) – 1 час

б) Иную форму работы студента во время практики – 213 часов работа во взаимодействии с руководителем от профильной организации, выполнение индивидуального задания по практике и подготовка отчета по практике.

Для заочной формы обучения:

а) Контактную работу (практические занятия) – 2 часа,

КСР (проведение консультаций по расписанию, прием зачета) – 1 час

б) Иную форму работы студента во время практики – 213 часов работа во взаимодействии с руководителем от профильной организации, выполнение индивидуального задания по практике и подготовка отчета по практике.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами в процессе обучения на предыдущих курсах.

Прохождение практики необходимо для получения знаний, умений и навыков, формируемых для последующей преддипломной практики и написания выпускной квалификационной работы, а также для применения в профессиональной деятельности.

3. Место и сроки проведения практики

Продолжительность практики для всех форм обучения составляет 4 недели, сроки проведения в соответствии с учебными планами:

| Форма обучения | Курс (семестр) |
|----------------|-------------------|
| очная | 4 курс 8 семестр |
| заочная | 5 курс 10 семестр |

Практика проводится в профильных организациях. Базой практики могут являться гостиницы «Волна», «Маринс Парк Отель», «Ibis», «Парк Отель «Кулибин», «Гостиничный комплекс «Ока» и другие. Базой практики могут являться и предприятия общественного питания, располагающиеся в гостиничных комплексах. Базой практики могут являться и предприятия общественного питания, располагающиеся в гостиничных комплексах.

Базовая организация для прохождения преддипломной практики определяется студентом самостоятельно или, в случае затруднения с выбором, выпускающей кафедрой. Допускается прохождение преддипломной практики по индивидуальным вызовам-заявкам от организаций, гарантирующих выполнение программы практики и квалифицированное руководство.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности.

4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Практика направлена на формирование компетенций и результатов обучения, представленных в Таблице 1

Перечисленные ниже компетенции, формируемые в ходе проведения преддипломной практики, вырабатываются частично.

Полученные обучающимися знания, умения и навыки являются частью планируемых.

В результате обучения студенты:

получают представление о производственно-технологической деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания; координации деятельности функциональных подразделений организации сферы гостеприимства/общественного питания; сервисной деятельности; проектной деятельности; соблюдении стандартов, других правовых и нормативных документов в деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания; организационно-управленческой деятельности;

учатся использовать современные информационные и коммуникационные технологии в деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания, в том числе по безопасности жизнедеятельности; адаптировать инновационные технологии к деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания в соответствии с требованиями потребителя; планировать производственно-технологическую деятельность организации сферы гостеприимства/общественного питания; определять плановые задания и технико-экономические нормы, ресурсы, необходимые для обеспечения деятельности

организации сферы гостеприимства/общественного питания в соответствии с требованиями потребителя; выбирать оптимальные технологические процессы деятельности в соответствии с требованиями потребителя;

работать индивидуально и в команде, а также **вырабатывают навыки** владения кодексом профессиональной этики; разработки алгоритма технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений организации сферы гостеприимства/общественного питания в соответствии с требованиями потребителя; оценки качества технологических процессов организации сферы гостеприимства/общественного питания.

Таблица 1

| Формируемые компетенции с указанием кода компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|--|---|
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | Знать системные методы анализа и синтеза профессиональной информации; Уметь выявлять релевантные источники информации для решения поставленных задач; Владеть осуществления поиска, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | Знать действующие правовые нормы, своды и правила, регламентирующие профессиональную деятельность; Уметь определять круг задач в рамках профессиональной деятельности и выбирать оптимальные способы их решения; Владеть навыками реализации проектных задач гостиничного предприятия исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знать современные принципы работы в команде, основы профессионального общения; Уметь выделять социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в профессиональной деятельности; Владеть навыками толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе профессионального общения; |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знать основные формы коммуникационного общения в профессиональной деятельности; Уметь использовать русский и иностранный язык в устной и письменной формах, межличностном общении и профессиональной деятельности; Владеть навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; |

| | |
|--|---|
| <i>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i> | <p>Знать особенности формирования культурных отношений учитывая разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;</p> <p>Уметь воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе формирования и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>Владеть навыками участия в профессиональной деятельности учитывая разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;</p> |
| <i>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i> | <p>Знать современные принципы организации личной трудовой деятельности;</p> <p>Уметь планировать личную траекторию саморазвития и повышение уровня образования;</p> <p>Владеть навыками реализации траектории саморазвития в течение всей жизни;</p> |
| <i>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i> | <p>Знать методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь выявлять необходимые средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности;</p> <p>Владеть навыками поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p> |
| <i>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</i> | <p>Знать основы оказания первой помощи, основы пожарной безопасности и основы охраны труда на объекте прохождения практики;</p> <p>Уметь использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций;</p> <p>Владеть создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> |
| <i>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</i> | <p>Знать базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;</p> <p>Уметь принимать обоснованные экономические решения в организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Владеть навыками применения экономических знания при выполнении практических задач в организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |
| <i>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</i> | <p>Знать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Уметь разрабатывать и реализовывать управленческие решения обеспечивающие борьбу с коррупцией</p> |

| | |
|--|---|
| | Владеть навыками формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение и соблюдение на основе нетерпимого отношения к коррупции |
| <i>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</i> | Знать принципы работы и требования к использованию современных информационных технических средств Уметь применять современные технические средства и информационные технологии Владеть навыками решения задач профессиональной деятельности на основе применения современных технических средств и информационных систем |
| <i>ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i> | Знать особенности организации работы персонала в организации сферы гостеприимства и общественного питания; Уметь разрабатывать управленческие решения при организации работы департаментов (служб, отделов); Владеть навыками применения управленческих приемов и методов при организации работы департаментов (служб, отделов); |
| <i>ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i> | Знать методы и показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; Уметь формулировать цели и задачи контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками обеспечения контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; |
| <i>ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</i> | Знать инновационные направления обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания; Уметь применять современные инновационные технологии оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками организации новых форм обслуживания потребителей с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере |

5. Содержание практики

Процесс прохождения практики состоит из этапов:

- подготовительный;
- основной;
- заключительный.

Технологическая карта

Таблица 2

| п/п | Этап | Содержание этапа | Трудоемкость |
|-----|------|------------------|--------------|
|-----|------|------------------|--------------|

| | | | |
|---|-----------------|--|---------------|
| 1 | Организационный | <p>Студент:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получает в деканате вуза предписание на практику; - знакомится с условиями, целями, задачами практики, -изучает программу практики, -требования к оформлению отчетных документов, -изучает на сайте кафедры методические указания по преддипломной практике, - определяет базу прохождения практики, -согласовывает с преподавателем кафедры время и форму проведения консультационных занятий, - проходит инструктаж по технике безопасности, - составляет индивидуальный план-график -разрабатывает совместно с руководителем практики от вуза программу исследования. | 27/0,5 недели |
| 2 | Основной | <p>Студент осуществляет сбор фактографического и статистического материала, проводит опросы и другие мероприятия согласно программе исследования.</p> <p>Режим работы студентов согласуется с расписанием работы гостиничного или иного средства размещения и правилами внутреннего распорядка.</p> <p>Рабочий день студента на практике – 6 часов. Обеденный перерыв определяется по согласованию с базой практики. Выполненная работа ежедневно сверяется с индивидуальным планом-графиком. Консультируется с руководителями практики от вуза и базового предприятия.</p> | 162/ 3 недели |
| 3 | Заключительный | <p>За десять дней до защиты практики студент сдает руководителю практики от вуза отчет об итогах преддипломной практики.</p> <p>В отчете приводится обзор собранных материалов, статистические и социологические данные, источники их получения и другие сведения, необходимые для выполнения выпускной квалификационной работы. Отчет по практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период практики и подготовленность к выполнению выпускной квалификационной работы.</p> <p>На защиту студент предоставляет весь перечень отчетных документов. В ходе защиты руководители анализируют эффективность пройденной студентом преддипломной практики, объявляют ее результаты и утверждают защита практики студентом.</p> | 27/0,5 недели |

| | | | |
|--|---------------|--|------------------------|
| | ИТОГО: | | 216 часов/ 4 недели |
|--|---------------|--|------------------------|

6. Форма отчетности

По итогам прохождения преддипломной практики обучающийся представляет руководителю практики отчетную документацию:

- письменный отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач;
- индивидуальное задание на преддипломную практику
- рабочий график (план) прохождения практики
- предписание, заполненное по всем разделам, подписанное и заверенное печатями на месте прохождения практики;
- отзыв руководителя практики от предприятия о работе студента в период практики с оценкой уровня и оперативности выполнения им задания по практике, отношения к выполнению программы практики, дисциплины и т.п.;

По результатам проверки отчетной документации, выполнения контрольных заданий и собеседования выставляется зачет с оценкой.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

7.1 Основная учебная литература

7.1.1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

7.1.2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>

7.1.3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

7.1.4. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/474704>

7.2 Дополнительная учебная, научная и методическая литература

7.2.1 Никольская Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие /Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов. — Москва : КНОРУС, 2017 — 230 с. — (Бакалавриат). <https://static.my-shop.ru/product/f16/266/2654228.pdf>.

7.2.2 Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М.В.Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 351 с. <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-447103#page/1>.

7.2.4. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587>

7.2.5. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждены постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 185.

7.2.6. «Положения о классификации гостиниц», утверждено постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860.

7.2.7. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=262>.

7.2.8. Журнал Современный отель Режим доступа: <https://xn--80akbvbijmweli.xn--p1ai/>

7.2.9. Журнал Гостиница и ресторан: бизнес и управление Режим доступа: <https://prohotel.ru/catalog-8723/0/>

7.3 Ресурсы сети Интернет.

7.3.1. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

7.3.2. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru

7.3.3. Министерство экономического развития РФ. Туризм - <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>

8. Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

Операционная система Microsoft Windows

Прикладное программное обеспечение Microsoft Office Professional

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

9. Материально-техническое обеспечение практики

Материально-технической базой проведения преддипломной практики является материально-техническая база организации сферы гостеприимства и общественного питания. При заключении договоров с организациями и предприятиями с целью организации преддипломной практики бакалавров отдельным пунктом договора является возможность для практикантов доступа к компьютерным программам, которые используются в работе предприятия.

Для прохождения преддипломной практики Институт экономики и предпринимательства предоставляет бакалавру необходимые средства обучения:

а) перечень оборудования – компьютер, мультимедийный проектор;

б) учебно-методические материалы, средства обучения – учебно-методический комплекс;

в) перечень информационных технологий – доступ к сети Интернет.

Институт обеспечен необходимым комплектом лицензионного обеспечения, для каждого обучающегося обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Деканаты, кафедры, все подразделения и службы Института экономики и предпринимательства оснащены компьютерной другой оргтехникой, необходимой для выполнения поставленных задач.

10. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике

10.1 Паспорт фонда оценочных средств по преддипломной практике

Таблица 3

| № п/п | Формируемые компетенции с указанием кода компетенции | Результаты обучения по дисциплине | Наименование оценочного средства |
|----------|--|--|--|
| 1 | УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | <i>Уметь</i> выявлять релевантные источники информации для решения поставленных задач; <i>Знать</i> системные методы анализа и синтеза профессиональной информации; <i>Владеть</i> осуществления поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 2 | УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <i>Уметь</i> определять круг задач в рамках профессиональной деятельности и выбирать оптимальные способы их решения; <i>Знать</i> действующие правовые нормы, своды и правила, регламентирующие профессиональную деятельность; <i>Владеть</i> навыками реализации проектных задач гостиничного предприятия исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 3 | УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | <i>Уметь</i> выделять социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в профессиональной деятельности; <i>Знать</i> современные принципы работы в команде, основы профессионального общения; <i>Владеть</i> навыками толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе профессионального общения; | Устное собеседование |
| 4 | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <i>Уметь</i> использовать русский и иностранный язык в устной и письменной формах, межличностном общении и профессиональной деятельности; <i>Знать</i> основные формы коммуникационного общения в профессиональной деятельности; <i>Владеть</i> навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; | Устное собеседование |
| 5 | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <i>Уметь</i> воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе формирования и предоставления гостиничных услуг; <i>Знать</i> особенности формирования | Устное собеседование |

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
| | | культурных отношений учитывая разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; <i>Владеть</i> навыками участия в профессиональной деятельности учитывая разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; | |
| 6 | УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <i>Уметь</i> планировать личную траекторию саморазвития и повышение уровня образования; <i>Знать</i> современные принципы организации личной трудовой деятельности; <i>Владеть</i> навыками реализации траектории саморазвития в течение всей жизни; | Устное собеседование |
| 7 | УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | <i>Уметь</i> выявлять необходимые средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности; <i>Знать</i> методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; <i>Владеть</i> навыками поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; | Устное собеседование |
| 8 | УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | <i>Уметь</i> использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; <i>Знать</i> основы оказания первой помощи, основы пожарной безопасности и основы охраны труда на объекте прохождения практики; <i>Владеть</i> создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; | Устное собеседование |
| 9 | УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | <i>Знать</i> базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике; <i>Уметь</i> принимать обоснованные экономические решения в организации сферы туризма; <i>Владеть</i> навыками применения экономических знания при выполнении практических задач в организации сферы туризма. | Устное собеседование |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 10 | УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | <i>Знать:</i> действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в сфере туризма; <i>Уметь:</i> разрабатывать и реализовывать управленческие решения обеспечивающие борьбу с коррупцией <i>Владеть:</i> навыками формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение и соблюдение на основе нетерпимого отношения к коррупции | Устное собеседование |
| 11 | ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | <i>Знать</i> принципы работы и требования к использованию современных информационных технических средств <i>Уметь</i> применять современные технические средства и информационные технологии <i>Владеть</i> навыками решения задач профессиональной деятельности на основе применения современных технических средств и информационных систем | Устное собеседование |
| 12 | ПКО-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | <i>Уметь</i> обобщать опыт применения инновационных технологий или новых форм обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания; <i>Знать</i> современные инновационные технологии и формы обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и общественного питания; <i>Владеть</i> навыками выявления инновационных потребностей гостей в сфере гостеприимства/общественного питания, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 13 | ПКО-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <i>Уметь</i> формулировать цели и задачи управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; <i>Знать</i> функциональные процессы в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания; <i>Владеть</i> навыками обеспечения выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 14 | ПКО-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <p><i>Уметь</i> выполнять требования стандартов для оказания доступных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p><i>Знать</i> правовые основы организации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p><i>Владеть</i> навыками обеспечения требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
|----|--|---|---|

Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

| Индикаторы компетенции | ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|---|---|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| | не зачтено | | зачтено | | | | |
| Полнота знаний | Отсутствие знаний теоретического материала Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки |
| Наличие умений | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным и недочетами, выполнены все задания в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме без недочетов |
| Наличие навыков (владение опытом) | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |
| Мотивация (личностное отношение) | Полное отсутствие учебной | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность | Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, | Учебная активность и мотивация | Учебная активность и мотивация | Учебная активность и мотивация | Учебная активность и мотивация проявляются на |

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | активности и мотивации | решать поставленные задачи качественно отсутствуют | стремление решать задачи качественно | проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества | проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества | проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества | очень высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества |
| Характеристики сформированности компетенции | Компетенция не сформирована. Отсутствуют знания, умения, навыки, необходимые для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач | Сформированность компетенции превышает стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач |
| Уровень сформированности компетенций | Нулевой | Низкий | Ниже среднего | Средний | Выше среднего | Высокий | Очень высокий |

Критерии итоговой оценки результатов практики

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики являются сформированность предусмотренных программой компетенций, т.е. полученных теоретических знаний, практических навыков и умений (самостоятельность, творческая активность).

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики является зачет с оценкой.

| Оценка | Уровень подготовки |
|---------------------|---|
| Превосходно | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки, творческий подход к решению нестандартных ситуаций во время выполнения индивидуального задания. Обучающийся представил подробный отчет по практике, активно работал в течение всего периода практики. |
| Отлично | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки. Обучающийся представил подробный отчет по практике, активно работал в течение всего периода практики |
| Очень хорошо | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует хорошую подготовку. Обучающийся представил подробный отчет по практике с незначительными неточностями, активно работал в течение всего периода практики |
| Хорошо | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты практически полностью. Обучающийся демонстрирует в целом хорошую подготовку, но при подготовке отчета по практике и проведении собеседования допускает заметные ошибки или недочеты. Обучающийся активно работал в течение всего периода практики |
| Удовлетворительно | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций в целом достигнуты, но имеются явные недочеты в демонстрации умений и навыков, предусмотренных программой практики. Обучающийся показывает минимальный уровень теоретических знаний, делает существенные ошибки при выполнении индивидуального задания, но при ответах на наводящие вопросы во время собеседования, может правильно сориентироваться и в общих чертах дать правильный ответ. Обучающийся имел пропуски в течение периода практики. |
| Неудовлетворительно | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций в целом не достигнуты, обучающийся не представил своевременно /представил недостоверный отчет по практике, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики. |
| Плохо | Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций не достигнуты, обучающийся не представил своевременно отчет по практике, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики, не может дать правильный ответ на вопросы собеседования. |

10.2 Перечень контрольных заданий и иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности

10.2.1. Требования к отчету по практике

Оформление отчета по практике – одна из важнейших стадий работы над отчетом. Придание соответствующей формы тексту должно соответствовать общепринятым требованиям стандарта ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

Текст отчета

Текст отчета по итогам практики изготавливают способом набора на компьютере, распечатывают на офсетной белой бумаге с одной стороны листа формата А4.

Поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц по номеру его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – TimesNewRoman, кегль (размер) 14 (высота шрифта 1,8 мм).

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы.

В работе возможно использование функции автоматического переноса слов, при этом следует учитывать, что Word не всегда правильно переносит слова в соответствии с правилами русского языка, и автопереносы следует тщательно выверять.

Названия разделов, глав, пунктов работы должны быть оформлены полужирным шрифтом, кегль которого должен быть таким же, как и основной текст.

Каждую новую структурную часть отчета начинают с новой страницы.

Рекомендуется не допускать «висящих строк», когда конечные несколько слов абзаца переходят на следующую страницу. Также недопустимы в качестве «висящих строк» названия заголовков, текст к которым идет на следующей странице.

Текстовый материал отчета может содержать числительные, буквенные обозначения, цитаты, ссылки, перечисления и т.п.

Количественные и порядковые числительные записываются арабскими цифрами. Если при числительном даются в сокращенном обозначении единицы величин (единицы меры, длины, массы, объема и т.п.), то после их сокращений точка не ставится, например: 28 кг, 5 л, 8 см и т.д.

Сокращения и аббревиатуры в отчете рекомендуется использовать только те, которые:

- являются общепринятыми;
- приняты в российских и международных стандартах (например, стандартные обозначения категорий номеров и типов размещения в отелях, типов питания и т.п.);
- принятые аббревиатуры официальных учреждений, организаций, стран мира и международных организаций, в т.ч. номенклатурные обозначения юридических статусов предприятий (например: ООО «Инвест», ИЭП ННГУ, ЮНВТО);
- утверждены для размерностей в Международной системе единиц СИ;
- используются для указания монет и денежных единиц;

— используются для сокращенного обозначения отдельных профессий, научных степеней и званий непосредственно перед фамилиями их обладателей (например: инж. – инженер, акад. – академик, проф. – профессор, доц. – доцент, д.э.н. – доктор экономических наук, к.э.н. – кандидат экономических наук и т.п.);

— являются устойчивыми словосочетаниями, в которых аббревиатура (как правило, иностранного происхождения) используется одновременно со словом (обычно перевод последнего слова), которое входит в данную аббревиатуру (например, DVD-диск, PIN-код, язык HTML, IP-протокол, SMS-сообщение, VIP-персона, ГИС-система, ГИС-технологии и т.п.).

Общий язык и стиль оформления отчета

Стиль изложения отчета – это стиль безличного монолога, лишенного эмоциональной и субъективной окраски. Не принято использовать местоимение первого лица единственного числа «Я», точку зрения автора обычно отражает местоимение «Мы», например: «нами установлено», «мы приходим к выводу», и т.д. Благодаря такому стилю создается впечатление, что мнение автора как бы подкрепляется мнением стоящих за ним людей – научного руководителя, предшественников, коллектива. Кроме того, такая подача текста выглядит скромнее, позволяя автору не выдвигать себя на первый план. Для того чтобы разнообразить текст, конструкции с местоимением «мы» могут заменяться неопределенно-личными предложениями.

Пример:

Неправильно: Я установил, что на понятие «туризм» в научной литературе нет однозначного взгляда. Мне кажется, что различные ученые никогда не смогут прийти к единому мнению по этому вопросу. Поэтому я, обобщив все имеющиеся определения данного термина, предлагаю собственную универсальную его трактовку, наиболее соответствующую теме моей ВКР.

Правильно: Как позволило установить проведенное нами изучение научной литературы, относительно понятия «туризм» в науке нет однозначного взгляда. Представляется, что различные ученые и представляемые ими научные школы никогда не смогут прийти к единому мнению по данному вопросу. Поэтому автор работы, обобщив все имеющиеся определения данного термина, предлагает собственную универсальную его трактовку, наиболее соответствующую тематике исследования.

Стиль и грамотность служат показателями как общей культуры студента-практиканта, так и степени его проникновения в суть проблемы. Поэтому добиться максимально возможного стилистического уровня и лексической грамотности текста остается обязательной задачей каждого студента.

Оформление рисунков

Отчет может содержать иллюстрации – графики, схемы, модели, диаграммы, фигуры, карты, фотографии и т.п. Все эти графические материалы обозначаются собирательным термином «Рисунок».

Размещают рисунок в тексте отчета после того абзаца, в котором имеется ссылка на него. Если рисунок не помещается на той странице, где на него сделана ссылка, то он размещается на следующей странице.

Каждый рисунок обязательно должен иметь порядковый номер и собственное название, которые размещаются ниже самого рисунка (Например: Рис.2). Название рисунка должно четко отражать и пояснять его содержание.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе.

Оформление таблиц

Статистический и иной цифровой материал, или при необходимости в сопоставлении определенных показателей, а также определенные текстовые сравнения и характеристики, могут быть оформлены в виде таблиц.

Оформление таблицы в тексте отчета начинают со слова «Таблица» (не сокращая его) и ее порядкового номера, которые размещаются выравниванием по правому краю (например: Таблица 1). Каждая таблица должна иметь название, которое размещают над ней и печатают симметрично к тексту.

В таблицах рекомендуется использовать одинарный межстрочный интервал, размер шрифта (кегель) – от 12 до 14, в отдельных случаях в объемных таблицах допустимо снижение кегля до 10.

Таблицу размещают после первого о ней упоминания (со ссылкой к ней) в тексте. Таблицу с большим количеством строк можно переносить на другой лист.

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы. Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной Интернет-ссылкой к данному источнику.

Приложения к отчету

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части отчета (объемные таблицы, рисунки размером более половины страницы, текстовые фрагменты, не содержащие принципиальных положений и новизны и пр.), помещают в *приложении к отчету*. Приложения помещаются в конце отчета, после списка источников.

Главная функция приложений – дополнительно конкретизировать и иллюстрировать содержащиеся в основном тексте отчета положения, подтверждать собранные в ходе практики статистические данные, сформированные базы данных и т.п.

По форме приложения могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты, фотографии, электронные документы, любые иные материалы.

По содержанию приложения очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, производственные планы и протоколы, отдельные положения из инструкций и правил, ранее неопубликованные тексты, переписка и т.п. Также в приложение выносятся самостоятельно составленные автором отчета объемные таблицы, иллюстрации. Рекомендуется помещать в приложение исходные статистические данные.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Образцы оформления документов, входящих в отчёт преддипломной практики:

- Титульный лист отчёта (Приложение 1).
- Индивидуальное задание на преддипломную практику (Приложение 2).
- Календарный план прохождения практики (Приложение 3).

— Отзыв руководителя практики от предприятия о работе студента в период практики с оценкой уровня и оперативности выполнения им задания по практике, отношения к выполнению программы практики, дисциплины и т.п. (Приложение 4).

Предписание на практику необходимо скачать в личном кабинете студента на сайте **portal.unn.ru**. **Внимание!!!** Предписание на практику из личного кабинета студента удаляется после того, как заканчиваются сроки прохождения практики.

10.2.2 Задания для промежуточной аттестации

По итогам преддипломной практики предусматривается промежуточная аттестация в виде защиты преддипломной практики с выставлением дифференцированной оценки. Время проведения защиты практики устанавливается расписанием занятий для конкретной учебной группы.

1. Задание для оценки сформированности компетенции УК-1, УК-2, УК-10

1. Представить общую характеристику организации сферы гостеприимства/общественного питания (юридический адрес, место нахождения, форма собственности, правоустанавливающие документы, руководство, вместимость, типы номеров и т.д.).

2. Охарактеризовать специализацию, направление деятельности, миссию, задачи, стратегические и тактические цели развития организации сферы гостеприимства/общественного питания на территориальном рынке.

3. Описать особенности организационной культуры организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу.

| № | Элемент организационной культуры | Описание элемента организационной культуры |
|---|----------------------------------|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

4. Охарактеризовать фирменный стиль организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу.

| № | Элемент фирменного стиля | Описание элемента фирменного стиля |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

Сделать выводы.

5. Описать обустройство организации сферы гостеприимства/общественного питания в рамках программы «Доступная среда» для обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Заполнить таблицу.

| № | Элементы организации и оборудования при обслуживании лиц с ограниченными возможностями по движению | Элементы организации и оборудования при обслуживании лиц с ограниченными возможностями по слуху | Элементы организации и оборудования при обслуживании лиц с ограниченными возможностями по зрению |
|---|--|---|--|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 5 | | | |
|---|--|--|--|

5. Охарактеризовать дополнительные услуги, оказываемые в организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу.

| № | Описание дополнительных услуг гостиницы в целом | Описание дополнительных услуг службы приема и размещения гостиницы | Описание дополнительных услуг службы хаускипинг (административно-хозяйственной службы) гостиницы | Описание дополнительных услуг службы питания гостиницы |
|---|---|--|--|--|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |

6. Описать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в сфере гостеприимства

В качестве приложения представить следующие документы:

- Копии учредительных документов (извлечений из них)
- Лицензия (при наличии).

2. Задание для оценки сформированности компетенции УК-3, УК-4, ОПК-8

1. Ознакомиться с сайтом организации сферы гостеприимства/общественного питания. Сделать скриншот главной страницы сайта. Проанализировать достоинства и недостатки (на ваш взгляд) сайта, а так описать возможности для эффективного продвижения и реализации услуг.

2. Изучить информацию на сайте на иностранном языке. Проанализировать возможности коммуникаций с иностранными гостями на основе сайта (наличие версии сайта на английском языке). Сделать скриншот главной страницы сайта на английском языке.

3. Внести предложения для совершенствования сайта.

4. Проанализировать особенности информации для различных категорий гостей в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и прочими особенностями.

5. Ознакомиться с видами информирования гостей в случае чрезвычайных ситуаций.

6. Сделать выводы.

В качестве приложений представить:

- Скриншот сайта.
- Информационные документы и/или фото носителей информации для клиентов различных категорий.

3. Задание для оценки сформированности компетенции ПКО-1

1. Построить организационную структуру управления организации сферы гостеприимства/общественного питания. Проанализировать достоинства и недостатки организационной структуры организации. Заполнить таблицу.

| № | Достоинства организационной структуры | Недостатки организационной структуры |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

В качестве приложения представить следующие документы:

- Схема организационной структуры управления.

— Положение о деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания.

4.Задание для оценки сформированности компетенций УК-8, ОПК-8, ПКО-2, ПКО-3.

1. Изучить профессиональную автоматизированную систему управления в данной организации сферы гостеприимства/общественного питания. Дать краткое описание функциональных возможностей отдельных модулей АСУ. Заполнить таблицу:

| № п/п | Название службы (отдела) организации сферы гостеприимства и общественного питания | Возможные управленческие действия, реализуемые на основе существующей автоматизированной системы управления |
|-------|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| | | |
| 5 | | |

2. Ознакомиться и описать систему доведения информации до персонала и гостей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

В качестве приложения представить следующие документы:

— Скриншоты, иллюстрирующие функциональные возможности АСУ, применяемой в гостинице и предприятии питания.

5. Задание для оценки сформированности компетенций УК-5, УК-6, УК-10, ПКО-2, ПКО-3.

1.Ознакомиться и перечислить письменно стандарты обслуживания, регламентирующие работу контактных служб организации сферы гостеприимства/общественного питания (3-4 стандарта).

2. Определить критерии качества услуг, применяемые в исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу:

| № | Подразделение (служба) гостиницы | Критерии оценки качества работы подразделения (службы) гостиницы |
|---|----------------------------------|--|
| 1 | | 1 2 3 4 |
| 2 | | и т.д. |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

2. Выявить и описать внешние организаций, которые уполномочены осуществлять контроль деятельности исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания.

3. Выявить и описать внутренние службы (или лица), уполномоченные осуществлять контроль над производственно-технологической деятельностью исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания.

В качестве приложения представить следующие документы:

— Стандарты обслуживания.

— Критерии оценки качества деятельности контактных служб организации сферы гостеприимства/общественного питания.

6. Задание для оценки сформированности компетенций УК-5, УК-8, ОПК-8, ПКО-3.

1. Проанализировать отзывы об организации сферы гостеприимства/общественного питания на сайте, поисковых системах, анкетных данных, книгах отзывов и т.д. Дать описание эффективности работы с жалобами и с ответами на обращения клиентов, работу с интернет-форумом. Заполнить таблицу

| Положительные отзывы | Отрицательные отзывы | Ответы на жалобы гостей |
|----------------------|----------------------|-------------------------|
| 1 | 1 | |
| 2 | 2 | |
| 3 | 3 | |
| 4 | 4 | |
| 5 | 5 | |
| 6 | 6 | |
| 7 | 7 | |

3. Сделать выводы.

В качестве приложения представить следующие документы:

— Анкеты для опроса гостей.

7. Задание для оценки сформированности компетенций УК-6, УК-7, ПКО-1, ПКО-2.

1. Исследовать и охарактеризовать кадровый состав организации сферы гостеприимства/общественного питания (службы, подразделения).

На основе представленной выше организационной структуры составить штатное расписание организации сферы гостеприимства/общественного питания.

2. Исследовать и систему мотивации в организации сферы гостеприимства/общественного питания. Выбрать 4-5 механизмов мотивации персонала службы приема и размещения или службы хаускипинг или службы питания.

3. Провести опрос по удовлетворенности данной системой мотивации. Результаты исследования оформить в виде рисунка (диаграммы).

4. Описать какие мероприятия по повышению профессионального уровня проводятся в организации сферы гостеприимства/общественного питания.

| № | Мероприятия по повышению профессионального уровня в организации сферы гостеприимства/общественного питания | Для кого (каких должностей) проводятся мероприятия по повышению профессионального уровня |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

5. Исследовать и охарактеризовать средства физической культуры, применяемые в гостинице, в целях обеспечения полноценной профессиональной и профессиональной деятельности сотрудников (участив спортивных соревнованиях, корпоративные мероприятия и пр.).

6. Сделать выводы.

В качестве приложения представить следующие документы:

- Штатное расписание.
- Трудовой договор.
- Должностные инструкции.
- План повышения квалификации.

8.Задание для оценки сформированности компетенций УК-5, ОПК-8, ПКО-1, ПКО-3.

1. Изучить, описать назначение и представить виды документов, используемые в управленческой деятельности службы приема и размещения, в службе хаускипинга, службе питания исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу.

| № | Документ | Служба | Назначение, краткое описание |
|---|----------|--------|------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2.Сделать выводы.

В качестве приложения представить следующие документы:

— Образцы приказов, распоряжений.

9.Задание для оценки сформированности компетенции УК-2, УК-9, ПКО-2.

1.Ознакомиться со структурой и содержанием деятельности экономических служб организации сферы гостеприимства/общественного питания.

2. Провести сравнительный анализ (за 2-3 года) основных функциональных показателей деятельности организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу:

| Показатели | Единица измерения | Период (год, неделя) | | |
|---|-------------------|----------------------|--|--|
| | | | | |
| Количество гостей (период), из них: -РФ - Зарубежье | Чел. | | | |
| Загрузка номерного фонда | % | | | |
| Количество реализованных номеров | шт. | | | |
| Средняя стоимость номера | Руб. | | | |
| Выручка за один номер | Руб. | | | |
| Среднее количество гостей в номере | Чел. | | | |

2.Сделать выводы.

В качестве приложения представить следующие документы:

- Бухгалтерский баланс /или извлечения (при наличии).
- Налоговую отчетность.
- Договор о материальной ответственности.

10.Задание для оценки сформированности компетенций УК-4, УК-5, УК-9, ПКО-1, ПКО-2.

1.Охарактеризовать целевой рынок исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания (по возрасту, доходу, целям приезда, постоянству посещения).

2.Выявить и описать ближайших конкурентов исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу:

| Название отеля | Гостиница-конкурент 1 | Гостиница-конкурент 2 | Гостиница-конкурент 3 | Гостиница-конкурент 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Конкурентное преимущество (показатель сравнения) | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |

Сделать выводы.

3.Провести SWOT-анализ, определить и описать конкурентные преимущества исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания. Заполнить таблицу:

| Сильные стороны | | Слабые стороны | |
|-----------------|--|----------------|--|
| 1 | | 1 | |
| 2 | | 2 | |
| 3 | | 3 | |
| 4 | | 4 | |
| 5 | | 5 | |
| 6 | | 6 | |
| 7 | | 7 | |
| Возможности | | Угрозы | |
| 1 | | 1 | |
| 2 | | 2 | |
| 3 | | 3 | |
| 4 | | 4 | |
| 5 | | 5 | |
| 6 | | 6 | |
| 7 | | 7 | |

Сделать выводы.

4.Описать применяемые в исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания тарифы (цены), их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки. Заполнить таблицу:

| № | Название тарифа | Описания тарифа | Условия действия |
|---|-----------------|-----------------|------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

Сделать выводы.

5.Изучить и описать рекламную деятельность организации сферы гостеприимства/общественного питания, деятельность по стимулированию сбыта услуг организации сферы гостеприимства/общественного питания, деятельность по связям с общественностью. Заполнить таблицу:

| № | Инструмент продвижения | Описание инструмента продвижения | Условия реализации |
|---|------------------------|----------------------------------|--------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

Сделать выводы.

В качестве приложения представить следующие документы:

- Перечень источников внутренней и внешней маркетинговой информации.
- Рекламная продукция.
- Прайс-листы и др.

11. Задание для оценки сформированности компетенции УК-8, ПКО-3.

1. Изучить и описать применяемые инновационные технологии обслуживания гостей в исследуемой организации сферы гостеприимства/общественного питания. При их отсутствии внести необходимые предложения. Заполнить таблицу.

| № | Название службы организации сферы гостеприимства/общественного питания, где применяются инновационные технологии | Описание инновационной технологии |
|---|--|-----------------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

Сделать выводы.

2. Изучить и описать используемые в организации сферы гостеприимства/общественного питания ресурсосберегающие технологии. При их отсутствии внести необходимые предложения. Заполнить таблицу:

| № | Ресурсосберегающие технологии | Где и как в организации сферы гостеприимства/общественного питания применяются ресурсосберегающие технологии |
|---|-------------------------------|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

Сделать выводы.

10.2.3 Вопросы к собеседованию (устным опросам) по преддипломной практике

| № | Вопрос | Код компетенции |
|----|--|------------------------|
| 1. | Общая характеристика гостиницы: 1) Название; юридическое название; 2) Организационно-правовая форма; 3) Месторасположение, основные подъезды к гостинице; 5) Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы; 6) Торговая марка (логотип); 7) Этажность; 8) Основной сегмент потребителей. | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4 |
| 2. | Номерной фонд гостиницы. Категория номеров. Прейскурант цен на номера. Интерьеры и оформление номеров. Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории | УК-1, УК-2, УК-3, УК-4 |
| 3. | История гостиницы. Год открытия гостиницы. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания. | УК-5, УК-6, УК-7, УК-8 |
| 4. | Документы, регламентирующие требования к качеству гостиничных услуг. Стандарты обслуживания | УК-8, УК-10, ПКО-2 |

| | | |
|-----|---|---|
| 5. | Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение: 1) бронирования номеров, приема и размещения гостей; 2) служба обслуживания номерного фонда (хаускипинг); 3) служба безопасности; 4) служба организации питания, включая службу roomservice; 6) инженерно-техническая служба; 7) отдел маркетинга и продаж; 8) служба управления качеством; 9) служба управления персоналом; 10) финансово-экономическая служба. | ПКО-1, ПКО-2, ПКО-3 |
| 6. | Характеристика основных процессов обслуживания гостей: 1) встреча гостей; 2) регистрация гостей; 3) размещение гостей; 4) организация расчетов с потребителями; 5) услуги транспорта; 6) обслуживание в номерах; 7) организация выезда гостей. | ПКО-2, ПКО-3 |
| 7. | Кадровый состав исследуемого гостиничного предприятия. Система мотивации в исследуемом гостиничном предприятии | УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, ПКО-1 |
| 8. | Организация предоставления дополнительных услуг: круглосуточное обслуживание на этажах; круглосуточная служба портье; аренда автомобилей; вызов такси; организация экскурсий и продажа театральных билетов; услуги прачечной и химчистки; круглосуточные бизнес-центры, телефонная связь и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии; обмен валюты; индивидуальные сейфы; продажа и бронирование авиа авиакомпаний; галерея магазинов (торговый центр); конференц-залы; медицинские услуги (наличие медицинского пункта); оздоровительный центр (бассейн, джакузи); услуги парикмахерской; услуги массажиста; услуги няни; автостоянка; оформление визовой поддержки | ПКО-2, ПКО-3 |
| 9. | Структура и содержание деятельности экономических служб гостиничного предприятия. Основные показатели финансово-экономической деятельности гостиницы | УК-2, УК-9, ПКО-2 |
| 10. | Работа горничных, их основные функции. Виды уборки. Особенности взаимоотношений с гостями. | УК-2, ПКО-1, ПКО-2, ПКО-3 |
| 11. | Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Формы ускоренного обслуживания. Развлекательные и музыкальные программы. Служба roomservice. | УК-4, УК-5, ПКО-3 |
| 12. | Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц. Информация, доводимая до гостей. Информация в номерах. | УК-1, УК-4, ОПК-8, ПКО-1, ПКО-3 |

10.2.4 Задания для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль проводится во время консультаций бакалавра и руководителя преддипломной практики на кафедре сервиса и туризма ИЭП и представляет собой контроль хода выполнения индивидуального задания. Текущий контроль проводится в устной форме с периодичностью 1 раз в две недели.

Приложение 1

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

О Т Ч Е Т П О ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

студента ____ курса ____ отделения
по направлению подготовки 43.03.03 « Гостиничное дело»

(ф. и. о.)

Руководитель практики от ИЭП

должность, ф.и.о.

подпись

Руководитель практики от
предприятия

должность, ф.и.о.

подпись

Нижний Новгород
2022

Приложение 2

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студента(студентки)

(фамилия, имя, отчество полностью)

Факультет/институт/филиал

Форма обучения

Направление/специальность

Содержание задания на практику (перечень подлежащих рассмотрению вопросов):

-
1. Общая характеристика организации.
 2. Организационная структура управления.
 3. Управление технологическим процессом.
 4. Управление персоналом.
 5. Информационная система управления.
 6. Экономические службы и финансовый менеджмент.
 7. Управление маркетингом.

Дата выдачи задания _____

Руководитель практики от факультета/института/филиала _____

(ФИО) подпись

Ознакомлен _____ (ФИО студента и подпись)

«___» _____ 20__ г.

Приложение 3

ОТЧЕТА ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| № п\п | Тема программы | Служба, отдел предприятия | Количество дней | Примечание |
|-------|----------------|------------------------------|--------------------|------------|
| | | | | |

Образец отзыва-характеристики руководителя преддипломной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности от организации

Отзыв-характеристика

о работе студента

ФГАОУ ВО «Нижегородский исследовательский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

в период «Преддипломной практики»

в предприятии (организации)

_____ с «_____» _____ по «_____» _____

Ф.И.О. студента _____

1. Результаты выполнения программы практики по разделам _____

2. Выводы о теоретических знаниях студента, полученных в ВУЗе _____

3. Умение применять теоретические знания на практике _____

4. Умение использовать литературу и программные продукты _____

5. Самостоятельность и активность в работе _____

6. Отношение к работе при выполнении программы практики _____

7. Количество и виды выполняемых практических работ _____

8. Особенности во взаимоотношениях с работниками предприятия _____

9. Степень подготовки к работе по направлению подготовки _____

10. Трудовая дисциплина _____

11. Общая оценка результатов работы практиканта, предложения и

пожелания _____

Руководитель организации

(руководитель практики

от организации)

подпись