

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

УТВЕРЖДЕНО

президиумом Ученого совета ННГУ  
протокол №1 от 16.01.2024

**Рабочая программа производственной практики по  
профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление  
гостиничных услуг**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

2024

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Авторы

д.э.н., профессор, зав.кафедрой сервиса и туризма  
преподаватель СПО

М.В. Ефремова  
М.А. Сереброва

Рабочая программа производственной практики утверждена протоколом методической комиссии ИЭП №6 от 12.12.2023

Председатель методической комиссии  
Института экономики и предпринимательства к.э.н., доцент Макарова С.Д.

## **СОДЕРЖАНИЕ:**

	<b>СТР.</b>
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>8</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>	<b>13</b>

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 1.1. Место производственной практики по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ПССЗ)

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Сроки проведения – 5 семестр.

### 1.2 Цели и задачи производственной (преддипломной) практики:

**Цель:** закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии.

**Задачи:**

- собрать информацию и проанализировать работу о деятельности служб гостиничного комплекса;
- собрать информацию и проанализировать работу в области организации и проведения маркетинговых исследований конкретного гостиничного комплекса;
- собрать информацию и проанализировать работу в области расчёта стоимости и продвижения услуг конкретного гостиничного комплекса.

**Виды профессиональной деятельности:** Предоставление гостиничных услуг.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

**иметь практический опыт:**

- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
- Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
- Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
- Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- Вести журнал передачи смены

**знать:**

- Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
- Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
  - Технологии организации процесса питания
  - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
  - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
  - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
- малой группы
  - Гостиничный маркетинг и технологии продаж
  - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
  - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
  - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
  - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

**1.3. Трудоемкость освоения программы производственной практики:** в рамках освоения «Производственная практика» ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» 1 неделя/ 36 часов.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом **производственной практики ПМ.02** является освоение общих компетенций (ОК)

	<b>Наименование результата практики</b>
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 09	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата практики</b>
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.2.; ПК 2.1.; ПК 2.3.; ПК 2.4.	Предоставление гостиничных услуг	1 неделя /36 часов	5 семестр

#### 3.2 Содержание практики

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

Виды деятельности	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
Предоставление гостиничных услуг	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей. Процесс поселения и выселения гостей.	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	8
	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	8
	Введение в маркетинг гостиничных услуг. Рынок гостиничных услуг. Составляющие комплекса маркетинга. Коммуникационная политика гостиничного предприятия. Методологические основы маркетинговых исследований. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	8
	Основы законодательства по обеспечению безопасности гостиничных услуг. Система комплексной безопасности гостиницы. Отдел режима и охраны гостиницы. Технические средства обеспечения безопасности гостиницы. Система информационной безопасности гостиницы.	МДК.02.04 Организация работы службы безопасности	4

	<p>Система пожарной безопасности гостиницы. Система финансово-экономической безопасности гостиницы. Система кадровой безопасности гостиницы. Система медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы. Система экологической безопасности гостиницы. Комплексные системы автоматизации управления гостиницы. Проведения аудита безопасности гостиницы.</p>		
	<p>Общественное питание в гостиничном комплексе. Основные принципы организации труда на предприятии общественного питания.</p>	<p>МДК.02.05 Организация деятельности службы питания</p>	<p>8</p>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа производственной практики;
- договор об организации практики;
- предписание на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

### 4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Отчет о производственной практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период практики.

Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями по совершенствованию деятельности туристской организации. Общими требованиями к отчету являются: целевая направленность, логичность изложения материала, полнота освещения вопросов, предусмотренных программой практики, доказательность выводов, грамотность оформления.

Каждое задание предполагает приложение необходимых документов или извлечений из них. Количество приложений не ограничивается, но должно по возможности полно отражать аспекты деятельности исследуемой организации-базы практики.

Структура работы отражает основные положения, раскрываемые в отчете, и должна быть согласована с целью и задачами излагаемого труда. Работа должна быть написана научным стилем, логически последовательна.

Структура отчета включает:

1. Титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями (Приложение Б);
2. Индивидуальное задание на практику (подписанное студентом и руководителем практики, принимающим отчет);
3. Предписание на практику (заполненное руководителем практики в организации, с печатями и подписями);
4. Характеристику-отзыв руководителя организации;
5. Календарно-тематический план в соответствии с программой;
6. Дневник по практике;
7. Отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач, содержащий:
  - лист «содержание»;
  - введение;
  - разделы (содержание разделов и заданий в таблице «Задания для производственной практики по профессиональному модулю (ПМ.02);
  - заключение;
  - список используемой литературы;
8. Приложения в последовательности, обозначенной в тексте отчёта.

Дневник практики выдается руководителем практики от университета. Студент должен регулярно его носить в туристскую организацию и ежедневно должен делать отметки о проделанной работе, сообщая, что нового узнал, например, сегодня.

В оформлении дневника практики основными графами являются:

- дата и время выполнения задания;
- место выполнения задания
- наименование раздела и тема;
- выполняемое задание;
- краткое содержание выполненных работ;
- количество часов/дней;
- оценка и подпись руководителя практики от организации (Приложение А).

На основании дневника производственной практики студенты составляют письменный отчет. Чем подробнее будет информация в дневнике практических занятий, тем легче будет составить отчет.

### **Задания для производственной практики по профессиональному модулю (ПМ.02)**

**Задание 1.** Дать краткую характеристику гостиничного предприятия указав: вид, название, категорию, адрес, организационно-правовую форму, кол-во и виды номеров.

Приложить: копию устава, копию свидетельства о категории, копию свидетельства о регистрации и др.

**Задание 2.** Проанализируйте структуру и штатное расписание службы приема и размещения вашей гостиницы. Опишите роль и значение службы в деятельности гостиничного предприятия. Ответить на вопросы: Учтен ли в нем фактор сезонности, горячих дат? Сколько сотрудников работают в высокий и низкий сезоны?

Приложить: организационную структуру службы, штатное расписание службы, описание основных функциональных обязанностей администратора службы. План-график работы сотрудников СПИР.

**Задание 3.** Ознакомиться с информационной базой данных службы приема и размещения. Опишите функциональные возможности системы автоматизации работы с гостем (бронирование, карта гостя, управление и контроль над номерным фондом, составление отчетов управление размещением гостей, управление тарифами, управление расчетом с гостями).

**Задание 4.** Выделите внутренние учетные документы, которыми руководствуется СПИР в своей работе. Определите правила хранения и поиска документов. Составьте таблицу с указанием порядкового номера, вида (названия) документа и его содержания.

№	Документ (стандарт журнал, бланк, программа)	Содержание документа
1		
...		
...		

**Задание 5.** Ознакомьтесь с оформлением документов по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. Опишите процедуру оформления этих документов.

Приложить: Скрин-шот страницы состоянию номеров гостиницы (на выбранную самостоятельно дату заезда).

**Задание 6.** Ознакомьтесь с оформлением документов при регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных граждан. Опишите отдельно

1. процедуру приема и регистрации гостей из РФ;
2. процедуру приема и регистрации туристских групп;
3. процедуру приема и регистрации иностранных граждан.

Приложить: Образец анкеты, заполняемой по прибытии граждан РФ. Образец «Уведомления о прибытии иностранного гражданина».

**Задание 7.** Ознакомьтесь с оформлением документов

- 1) при назначении номера с учетом потребностей гостей/ туристских групп/ и возможностями гостиницы;
- 2) при поселении, переселении и подселении гостей;
- 3) при проведении оплаты при въезде гостей/ туристских групп/иностраннх граждан. Опишите указанные процедуры.

**Задание 8.** Ознакомитесь и последовательно опишите процедуру контроля над предоставлением гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи –проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.

**Задание 9.** Ознакомьтесь с оформлением документов по начислению счетов гостей за дополнительные услуги. Опишите источники информации, необходимые для оформления данного счета. Приложить: образец счета гостей за дополнительные услуги.

**Задание 10.** Составьте и проанализируйте структуру и штатное расписание службы питания вашей гостиницы. Опишите роль и значение службы в деятельности гостиничного предприятия.

Приложить: организационную структуру службы, штатное расписание, описание основных функциональные обязанностей метрдотеля службы. План-график работы сотрудников службы питания.

**Задание 11.** Изучите организацию работы цеха предприятия питания (например, горячего, холодного доготовочного цеха, цеха обработки зелени, цеха по производству полуфабрикатов из мяса и птицы и т.д). Опишите: основные виды инвентаря и оборудования, применяемого в цехе, нормы оснащенности цехов. Квалификационный состав работников.

**Задание 12.** Проведите анализ технологического процесса по следующим показателям:

- Дать товароведную характеристику сырья, используемого для приготовления изделия.
- Подобрать, перечислить и описать назначение инструментов, инвентаря и технологического оборудования.
- Составить технологическую схему для изделий
- Составить технико-технологическую карту (ТТК).

Участие в оценке качества готовых блюд, кулинарных и кондитерских изделий. Ознакомление с порядком отпуска готовой продукции с производства.

Изучение ассортиментного перечня выпускаемой продукции. Процесс составления меню и расчет отпускной цены на блюда.

Анализ меню сложной кулинарной продукции предприятия - места прохождения практики.

**Задание 13.** Выделите внутренние документы, которыми руководствуется служба питания для контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Составьте таблицу с указанием порядкового номера, вида (названия) документа и его содержания.

№	Документ (стандарт, технология)	Содержание документа
1		
...		
...		

**Задание 14.** Проанализируйте структуру и штатное расписание службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда вашей гостиницы. Опишите роль и

значение службы в деятельности гостиничного предприятия.

Приложить: схему структуры службы, штатное расписание службы, описание основных функциональных обязанностей, например, супервайзера номерного фонда (старшей горничной), супервайзера прачечной.

**Задание 15.** Выделите внутренние учетные документы, которыми руководствуется служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда в своей работе. Составьте таблицу с указанием порядкового номера, вида (названия) документа и его содержания.

№	Документ (стандарт журнал, бланк, программа)	Содержание документа
1		
...		
...		

**Задание 16.** Ознакомьтесь с оформлением бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Опишите процедуру контроля над приемом и сдачей одежды на стирку и химчистку. Дайте письменные ответы на следующие вопросы: кто отвечает за исполнение данной процедуры, какие сопроводительные документы при этом оформляются, какие требования к срокам и качеству при этом предъявляются.

Приложить: копию актов приема и сдачи имущества отеля на стирку и химчистку

**Задание 17.** Ознакомьтесь с информированием потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Опишите, какие способы информирования потребителя применяются в данной гостинице, кто ответственен за данную процедуру.

**Задание 18.** Ознакомьтесь с услугами по хранению ценных вещей. Опишите, какие возможности предоставляет гостиница для обеспечения сохранности ценностей проживающих. Опишите, какая документация оформляется при хранении ценных вещей проживающих.

Заполните таблицу, в которой опишите достоинства и недостатки различных видов обеспечения сохранности ценностей проживающих.

Виды обеспечения сохранности ценностей проживающих	Достоинства вида обеспечения сохранности ценностей проживающих	Недостатки вида обеспечения сохранности ценностей проживающих

Приложить: Образец оформленной документации по хранению ценных вещей проживающих

**Задание 19.** Ознакомьтесь с проведением контроля готовности номеров к заселению. Дайте письменные ответы на следующие вопросы: кто проводит контроль, какая информация и куда предоставляется по результатам контроля.

**Задание 20.** Изучите процедуру изменения статуса номера в связи с техническими недостатками в вашей гостинице. Изучите процедуру оформления листа замечаний. Приложить: образец оформленного листа замечаний.

**Задание 21.** Изучите порядок проведения приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Дайте письменные ответы на следующие вопросы: кто отвечает за соблюдение данного порядка, какая информация и куда предоставляется по результатам оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

**Задание 22.** Проанализируйте структуру службы маркетинга и рекламы вашей гостиницы. Опишите роль и значение службы в деятельности гостиничного предприятия.

Приложить: организационную структуру службы, штатное расписание, описание основных функциональных обязанностей сотрудника службы.

### **4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:**

Базами производственной практики являются туристские организации (подразделения). Базы производственной практики должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать направлению подготовки специалиста;
- являться юридическим лицом (кроме ИП);
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов;
- быть оснащенными средствами современной оргтехники.

### **4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет – ресурсов, необходимых для проведения практики**

#### **4.4.1 Нормативные документы:**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации
2. ГОСТ Р 70587—2022. Национальный стандарт российской федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «все включено» и «ультра все включено».
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
4. СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

#### **4.4.2. Основные источники:**

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3.
2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

#### **4.4.3. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
4. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
5. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
6. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
7. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
8. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
9. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>

10. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
11. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
12. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
13. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
14. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

#### 4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Руководитель практики от структурного подразделения ННГУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения ННГУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

### 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

#### Формы и методы контроля

Код	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Проявление интереса к решению профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации, использование различных источников, в том числе и электронных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Эффективная организация собственной деятельности, использование методов оценки ее качества	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Проявлять навыки эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и потребителями	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Применяет средства информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	

социального и культурного контекста		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрирует поведение на основе общечеловеческих ценностей, проявления гражданско-патриотической позиции.	
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Демонстрировать выполнение профессиональных задач	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг		

### Критерии оценивания отчета по практике:

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

### Критерии оценивания защиты отчета по практике:

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

### Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Владение опытом</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены,	Учебная активность и мотивация проявляются на	Учебная активность и мотивация проявляются на

	поставленные задачи качественно отсутствуют	стремление решать задачи качественно	среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	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 полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

по профессиональному модулю

ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

Выполнил: студент группы \_\_\_\_\_  
Специальность 43.02.16 «Туризм и  
гостеприимство»

---

ФИО, подпись

Руководитель

---

уч.степень, должность, ФИО

**Н.Новгород, 202\_ г.**

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»**

Студент \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

На базе \_\_\_\_\_  
(полное наименование организации)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

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

Дата и время выполнения задания, подразделение	Наименование раздела и тема	Задание	Краткое содержание выполненных работ	Оценка	Подпись руководителя практики от предприятия	Замечания руководителя практики
1	2	3	4	5	6	7