

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ермакова Виктория Павловна
Должность: Директор школы авангардного гостеприимства и инноваций (ШАГИ)
Сочи), проректор
Дата подписания: 25.06.2026 18:24:28
Уникальный программный ключ:
577081b43af556b9d51366073bca6bb441293df2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»
в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УиВР
 В.В. Екимова
« 30 » 08 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала СГУ в г. Анапе
Е.В. Леонова
« 30 » 08 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ в форме практической подготовки

Б2.В.01 (П) Технологическая практика

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень выпускника) _____ бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения _____ ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Зав. кафедрой 

к.п.н., доцент Стародуб К.А.

Составители: 



к.п.н., доцент Белоцерковская Н.В.

к.п.н., доцент Стародуб К.А.

Анапа 2024 г.

Программа по практике в форме практической подготовки «Технологическая» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:

 Белоцерковская Н.В., к. п. н., доцент

 Стародуб К. А., к. п. н., доцент

 Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам. директора ГК «Альбатрос»
(внешний эксперт)

Программа практики в форме практической подготовки рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма Протокол №__1__ от «__30__» __08__ 20__24__ г.

Руководитель ОПОП  /Белоцерковская Н.В. /
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол №__1__ от «__30__» __08__ 20__24__ г.

Председатель УМСН  /Екимова В.В. /
/подпись/ /Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

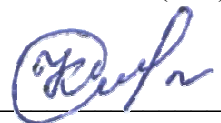
Заведующий кафедрой  /Стародуб К.А. /
/подпись/ /Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Программа практики в форме практической подготовки переутверждена на 2025/2026 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от 29 августа 2025 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой



подпись

Стародуб К.А.

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
1.1 Цели и задачи практики в форме практической подготовки.....	5
1.2 Виды (типы) практики в форме практической подготовки, способы и формы её проведения.....	5
1.3 Сроки проведения практики в форме практической подготовки	6
1.4 Место практики в форме практической подготовки в структуре образовательной программы.....	6
1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики в форме практической подготовки, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	11
2.1 Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки ...	11
2.2 Задания на практику в форме практической подготовки	13
3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	16
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	17
4.1 Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций.....	17
4.2 Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики в форме практической подготовки	19
5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	23
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	29
7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ.....	31

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цели и задачи практики в форме практической подготовки

Целями производственной практики в форме практической подготовки - «Технологическая» направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля Гостиничная деятельность являются формирование профессиональных умений и навыков, приобретения практических навыков работы в гостинице на должностях, соответствующих профилю получаемого студентом образования, подготовка студента к выполнению выпускной квалификационной работы; анализ факторов внешней среды, влияющих на деятельность предприятия, анализ внутренней среды гостиничного предприятия и качества обслуживания в нем, приобретение начальных практических умений руководства персоналом, использование правил делового этикета при общении в коллективе, исследование услуг и структуры предприятия; применение в практической деятельности стандартов обслуживания.

Задачами производственной практики в форме практической подготовки «Технологическая» являются:

- приобретение практических навыков работы с документацией;
- формирование основных профессиональных навыков в области сбора информации о состоянии гостиничного рынка;
- ознакомление с системой управления, а также с основными технико-экономическими характеристиками и показателями управленческой деятельности в пределах соответствующей базы практики в форме практической подготовки;
- приобретение практических навыков управления службами гостиниц;
- расширение представления студентов о месте и роли выпускников направления «Гостиничное дело» в решении управленческих задач, стоящих перед предприятиями туристской индустрии;
- приобретение навыков анализа менеджмента конкретной организации и навыков сбора и обработки статистического материала, необходимого для выполнения задания; участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб гостиницы и разработке мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- формирование области научных исследований для дальнейшей работы.

1.2 Виды (типы) практики в форме практической подготовки, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения

1.2.1 Вид (тип) практики в форме практической подготовки: производственная практика (Технологическая).

1.2.2 Способы проведения практик в форме практической подготовки:

- *стационарная практика* в форме практической подготовки проводится в филиале или в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен филиал;
- *выездная практика* в форме практической подготовки связана с необходимостью направления обучающихся и преподавателей к местам проведения практик в форме практической подготовки, расположенным вне территории населенного пункта, в котором расположен филиал. Выездная производственная практика в форме практической подготовки может проводиться в полевой форме в случае необходимости создания специальных условий для ее проведения.

1.2.3. Практика в форме практической подготовки проводится в дискретной форме:

– по видам практик в форме практической подготовки – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для каждого вида (совокупности видов) практики в форме практической подготовки;

– по периодам проведения практик в форме практической подготовки – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик в форме практической подготовки с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

1.3 Сроки проведения практики в форме практической подготовки

Сроки прохождения производственной практики в форме практической подготовки – «Технологическая» для студентов очной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Календарным учебным графиком на соответствующий учебный год.

Общая трудоемкость производственной практики в форме практической подготовки – «Технологическая» составляет для очного отделения: 2 недели в 3 семестре и 4 недели в 4 семестре – итого: 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа.

Для заочного отделения: 2 недели в 5 семестре и 4 недели в 6 семестре – итого: 6 недель, 9 зачетных единиц, 324 часа.

1.4 Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика в форме практической подготовки - «Технологическая» (Б2.В.01 (П)) относится к блоку Б2 «Практики» - Технологическая основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». В соответствии с учебным планом Практика в форме практической подготовки Технологическая является видом производственной практики в форме практической подготовки.

Базовыми дисциплинами для выполнения заданий данного вида практики являются:

а) в части психолого-педагогической подготовки дисциплина «Основы международного протокола», «Психология», «Психология делового общения», «Речевая коммуникация и деловое общение» и др.

б) в части предметной подготовки – дисциплины Блока Б1 «Организация питания в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности», «Управление персоналом гостиниц и ресторанов», «Введение в индустрию гостеприимства», «Организация гостиничного дела», «Маркетинг гостиничного предприятия» и др.

Содержание производственной практики в форме практической подготовки - «Технологическая» логически и содержательно - методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами.

Перед прохождением производственной практики в форме практической подготовки студент должен:

знать: профессиональную лексику, основную терминологическую лексику по своему профилю; теоретические основы организации гостиничной деятельности; нормативно-техническую базу организации гостиничного хозяйства; классификацию средств размещения; потребности потребителя, формирование гостиничного продукта, клиентурных отношений; гостиничный продукт, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; технологические процессы и должностные инструкции в сфере гостиничной деятельности; систему классификации гостиниц и других средств размещения;

уметь: использовать в профессиональной коммуникации и межличностном общении; понимать устную монологическую и диалогическую речь на профессиональные темы; разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; выявлять потребности потребителя, формировать гостиничный продукт, клиентурные отношения; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;

владеть: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; приемами сбора информации, обработки и анализа показателей; приемами прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; приемами оценки полученных результатов; навыками профессионального общения; навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; спецификой организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; способностям по контролю за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности.

1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики в форме практической подготовки

В результате прохождения данной производственной практики в форме практической подготовки «Технологическая» у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС 3 ++ данному направлению подготовки.

В результате прохождения данной практики в форме практической подготовки у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС ВО 3++ по данному направлению подготовки.

УК – универсальные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

ПК – профессиональные компетенции.

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции		
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	ПК-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о ресурсах средств размещения и предприятий общественного питания, их структурных подразделений	Знать: основные элементы анализ данных о ресурсах средств размещения Уметь: осуществлять сбор и анализ данных о ресурсах средств размещения Владеть: методами анализа данных о ресурсах средств размещения
	ПК-3.2 Участвует в разработке планов управления ресурсами средств	Знать: особенности разработки планов управления ресурсами

	размещения и предприятий общественного питания	средств размещения Уметь: разрабатывать планы управления ресурсами средств размещения Владеть: основными методиками планирования управления ресурсами средств размещения
	ПК-3.3 Организует оценку эффективности использования ресурсов средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: систему оценки эффективности использования ресурсов средств размещения Уметь: организовать оценку эффективности использования ресурсов средств размещения Владеть: методами оценки эффективности использования ресурсов средств размещения
ПК-4. Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	ПК-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: основные методы и приемы координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: основными методами и приемами координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства Уметь: применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства Владеть: владеть методами контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства
	ПК-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: основные проблемы в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства Уметь: предвидеть проблемы в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства Владеть: методами выявления проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства
ПК-5. Способен	ПК-5.1 Организует сбор и анализ	Знать: способы сбора и анализа

анализировать экономические результаты деятельности средств размещения предприятий общественного питания и	данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: определять направления научных исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма Владеть: методами поиска, оформления, и разработки научных исследований
	ПК-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: особенности планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: планировать, организовывать и проводить исследования Владеть: навыками выявления проблемы, на решение которой будет направлено предстоящее исследование; определения целей, объекта и предмета исследования; формулирования рабочих гипотез; постановки задач исследования; выбора методов исследования;
	ПК-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: использовать современные информационные технологии при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов Владеть: специализированными методами и программными продуктами для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания

Основой для оценки качества компетенций, приобретенных в результате прохождения данной производственной практики в форме практической подготовки Технологическая, является отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от предприятия, дневник, отчет студента по практике в форме практической подготовки и результаты защиты отчета по практике в форме практической подготовки.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

2.1. Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки

Общая трудоемкость практики составляет 324 часа, 9 зет.

Контактная работа – 12 часов, 2 часа установочная конференция; 2 часа - итоговая конференция, ИКР – 8 часов.

№ п/п	Этапы практики в форме практической подготовки	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах/зет) *	Формы контроля
3 семестр (з/о - 5 семестр)				
1	1.Подготовительный этап (включающий организационное собрание, инструктаж по технике безопасности)	1. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. 2. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации.	18/0,5	Журнал установочной конференции Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики
2	Экспериментальный этап (эмпирический)	Выполнение заданий 1 и 2.	36/1	Дневник Раздел в отчете
3	Аналитический	Выполнение задания 3. Обобщение и оценка результатов практики: выводы и предложения должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики. В отчете студенту следует представить рекомендации по улучшению материально-технической базы отеля: – обновление и модернизация оборудования; – оптимизация процессов эксплуатации; – инвестиционные предложения для улучшения инфраструктуры.	36/1	Дневник Раздел в отчете
4	Заключительный	Получение отзыва руководителя практики от организации. Оформление дневника практики в соответствии с установленными правилами. Оформление отчета о проделанной работе. Сдача отчета и дневника практики. Защита отчета по практике.	18/0,5	Дневник Раздел в отчете Отзыв (характеристики) Защита отчета

Всего часов/зет:			108/3	
4 семестр (з/о - 6 семестр)				
5	1.Подготовительный этап (включающий организационное собрание, инструктаж по технике безопасности)	1. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места. 2. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации.	36/1	Журнал установочной конференции Ведомость по технике безопасности Индивидуальное задание Дневник практики в форме практической подготовки
6	Экспериментальный этап (эмпирический)	Выполнение заданий с 1 по 3.	72/2	Дневник Раздел в отчете
7	Аналитический	Выполнение задания 4. Обобщение и оценка результатов практики: Выводы и предложения должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики. В отчете студенту следует указать: - соответствие гостиницы или другого средства размещения заявленной категории; - выводы и предложения по совершенствованию деятельности подразделений гостиничного предприятия (отдел бронирования, служба приема и размещения и др.); - отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику; - рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, перспектив его развития.	72/2	Дневник Раздел в отчете
8	Заключительный	Получение отзыва руководителя практики от организации. Оформление дневника практики в соответствии с установленными правилами. Оформление отчета о проделанной работе. Сдача отчета и дневника практики. Защита отчета по практике.	36/1	Дневник Раздел в отчете Отзыв (характеристики) Защита отчета
Всего часов/зет:			216/6	
Итого:			324/9	

* - 1 зет – 36 акад. часов

2.2. Задание на практику в форме практической подготовки

3 семестр (з/о - 5 семестр)

Задание 1. Знакомство с гостиничным предприятием. Общее описание и характеристика предприятия. В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

- История создания и развития предприятия, месторасположение, основные задачи, виды деятельности предприятия.
- Положение гостиничного предприятия на рынке гостиничных услуг (объемы продаж, занимаемый сегмент рынка, взаимосвязи с партнерами и т.д.).
- Юридический статус предприятия и общая структура гостиничного предприятия.
- Подразделения гостиницы (службы) и их функции.
- Организационная структура гостиничного предприятия.
- Численность персонала гостиничного предприятия (штатное расписание);
- Правила внутреннего трудового распорядка организации, организация охраны труда на предприятии.

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

Задание 2. Состояние материально-технической базы гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

2.1 Строительные объекты и инфраструктура.

2.1.1 Основные здания и сооружения.

2.1.2 Основные элементы территории отеля (парковка, ландшафтный дизайн, спортивные и развлекательные зоны и т.д.).

2.2. Техническое оборудование.

2.2.1 Санитарно-техническое оборудование (водопровод, канализация, вентиляция, кондиционирование, отопление) помещений гостиницы.

2.2.2 Электрическое оборудование (связь и сигнализация, электроснабжение, электрооборудование) помещений гостиницы.

2.2.3 Транспортное оборудование (лифты, мусоропроводы и другие виды механического транспорта) помещений гостиницы.

2.2.4 Оборудование для обслуживания гостей и для управления гостиницей.

2.2.5 Системы видеонаблюдения: обеспечение безопасности на территории гостиницы, в общественных зонах, а также в номерах.

2.2.6 Пожарная безопасность: оборудование системами автоматического пожаротушения, пути эвакуации.

2.3. Оснащенность мест для отдыха и питания.

2.3.1 Рестораны и бары.

2.3.2 Бассейны и спортивные залы.

2.4. Анализ материально-технической базы.

2.4.1 Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT-анализ).

2.4.2 Сравнительный анализ с конкурентами.

2.4.3 Оценка состояния оборудования и его потребности в обновлении.

2.5 Управление материально-технической базой.

2.5.1 Инженерно-техническая служба гостиницы.

2.5.2 Взаимодействие с поставщиками и партнерами.

2.5.3 Политика в области закупок и хранения материальных ценностей.

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

Задание 3. Выводы по состоянию и потенциалу материально-технической базы гостиницы.

Выводы и предложения должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики. В отчете студенту следует представить рекомендации по улучшению материально-технической базы отеля:

- обновление и модернизация оборудования;
- оптимизация процессов эксплуатации;
- инвестиционные предложения для улучшения инфраструктуры.

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

4 семестр (3/о - 6 семестр)

Задание 1. Знакомство с гостиничным предприятием. Общее описание и характеристика предприятия. В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

- История создания и развития предприятия, месторасположение, основные задачи, виды деятельности предприятия.
- Положение гостиничного предприятия на рынке гостиничных услуг (объемы продаж, занимаемый сегмент рынка, взаимосвязи с партнерами и т.д.).
- Юридический статус предприятия и общая структура гостиничного предприятия.
- Подразделения гостиницы (службы) и их функции.
- Организационная структура гостиничного предприятия.
- Правила внутреннего трудового распорядка организации, организация охраны труда на предприятии.
- Численность персонала гостиничного предприятия (штатное расписание).

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

Задание 2. Нормативно-правовая и технологическая документация, регламентирующая деятельность гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

- Общие понятия и нормы, регулирующие деятельность гостиницы;
- Правила предоставления гостиничных услуг;
- Классификация объектов туристской индустрии;
- Регистрационный и миграционный учет потребителей гостиницы;
- Нормы безопасности, учета и производственного контроля;
- Стандарты поведения персонала гостиницы;
- Стандарты обслуживания гостей.

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

Задание 3. Изучение производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки необходимо изучить следующие вопросы:

3.1 Бронирование гостиничных услуг:

- документация по бронированию гостиничных услуг;
- штатное расписание службы бронирования, график выхода на работу, оборудование рабочего места;
- типы бронирования в гостинице;
- технология приема и обработки заявок;
- интернет-бронирование;
- подтверждение бронирования;
- технология аннуляции бронирования;
- описание проблемных ситуаций в бронировании гостиничных услуг, с которыми студенту пришлось столкнуться;
- оснащение рабочего места;
- контроль качества.

3.2 Прием и размещение гостей:

- функции персонала службы приема и размещения гостей;
- штатное расписание службы приема и размещения, график выхода на работу, оборудование рабочего места;
- правила встречи и приветствия гостя;
- технология регистрации гостей, порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации, порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства;
- технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице;
- выяснение вопросов платежеспособности;
- карта гостя (resident card, guest passport);
- назначение номера, вселение в номер;
- особые условия для гостей с ограниченными возможностями;
- технология контроля доступа в помещения гостиниц;
- ведение документационного учета с использованием программного продукта;
- карта движения номерного фонда;
- технология работы с жалобами клиентов в гостинице;
- технология встречи VIP-клиентов гостиницы;
- контроль качества.

3.3 Технология обслуживания гостей во время проживания:

- организация работы сервис-бюро (service bureau);
- услуги питания (food services);
- телекоммуникационные услуги в гостинице;
- услуги хранения личных вещей;
- услуга «не беспокоить гостя» (Do Not Disturb);
- технология работы ночных аудиторов в гостинице;
- технология работы по обеспечению безопасности в гостинице;
- технология обслуживания VIP-клиентов гостиницы;
- медицинская помощь (medical aid);
- обеспечение безопасности гостя;
- контроль качества.

3.4 Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице;

- услуги интерактивного и платного телевидения в отеле;
- бизнес-центр (business center);

- услуги прачечной (laundry, ironing, dry cleaning services);
- организация банкетов;
- организация конференций в гостинице;
- обеспечением гостей автотранспортом (car rental service);
- спортивно-оздоровительные комплексы (центры);
- салон красоты (beauty salon);
- ночной клуб (night club);
- технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице;
- услуга по присмотру за детьми во время отсутствия родителей (baby sitter);
- фирменные бутики, магазины;
- пункт обмена валюты;
- размещение гостей с животными;
- лечение у стоматолога (dentist), массаж (massage) и т.д.
- контроль качества.

3.5 Организация выезда гостя:

- процедура выписки гостя (check out procedure);
- порядок расчета за проживание;
- порядок расчета за дополнительные платные услуги;
- виды и методы оплаты за предоставленные гостиницей услуги;
- единый расчетный час;
- контроль качества.

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

Задание 4. Выводы и предложения. Выводы и предложения должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики. В отчете студенту следует указать:

- соответствие гостиницы или другого средства размещения заявленной категории;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности подразделений гостиничного предприятия (отдел бронирования, служба приема и размещения и др.);
- отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику;
- рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, перспектив его развития.

Формирование компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-5.

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

По окончании практики в форме практической подготовки обучающийся предоставляет руководителю практики в форме практической подготовки от филиала следующие документы:

- отчет о прохождении практики в форме практической подготовки;
 - дневник по практике в форме практической подготовки;
 - отзыв о прохождении практики в форме практической подготовки
- подписанным руководителем практики в форме практической подготовки от организации

Отчет по практике в форме практической подготовки обучающийся защищает у руководителя (руководителей) практики в форме практической подготовки филиала, на

защиту приглашается и руководитель практики в форме практической подготовки от профильной организации. На защите отчёта по практике в форме практической подготовки обучающийся должен проявить элементы компетентности, сформированные при выполнении задания.

Результаты прохождения практики в форме практической подготовки определяются путем проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой.

Защита отчета должна состояться не позднее последнего дня практики в форме практической подготовки, согласно календарному графику учебного процесса.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРАКТИКЕ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Содержание промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки «Технологическая» (производственной практики) раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня практической подготовки студента по практике требованиям ФГОС 3++.

Оценочные средства по практике в форме практической подготовки содержат:

- требования к отчетной документации (дневник, отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от организации, отчет студента по итогам практики в форме практической подготовки)
- требования к защите отчета по итогам практики в форме практической подготовки
- примерные вопросы промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки.

4.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Показатели/Критерии индикатора достижения компетенции	№ задания	Оценочное средство
Профессиональные компетенции				
ПК-3.	ПК-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о ресурсах средств размещения и предприятий общественного питания, их структурных подразделений	Знать: основные элементы анализ данных о ресурсах средств размещения Уметь: осуществлять сбор и анализ данных о ресурсах средств размещения Владеть: методами анализа данных о ресурсах средств размещения	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ПК-3.2 Участвует в разработке планов управления ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: особенности разработки планов управления ресурсами средств размещения Уметь: разрабатывать планы управления ресурсами средств размещения Владеть: основными методиками планирования управления ресурсами средств размещения	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	ПК-3.3 Организует оценку эффективности использования ресурсов средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: систему оценки эффективности использования ресурсов средств размещения Уметь: организовать оценку эффективности использования ресурсов средств размещения Владеть: методами оценки эффективности использования ресурсов средств размещения	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ПК-4.	ПК-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: основные методы и приемы координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: основными методами и приемами координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ПК-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства Уметь: применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства Владеть: владеть методами контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ПК-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства	Знать: основные проблемы в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства Уметь: предвидеть проблемы в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства Владеть: методами выявления проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя
ПК-5.	ПК-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: способы сбора и анализа данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: определять направления научных исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя

	питания	Владеть: методами поиска, оформления, и разработки научных исследований		
	ПК-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: особенности планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: планировать, организовывать и проводить исследования Владеть: навыками выявления проблемы, на решение которой будет направлено предстоящее исследование; определения целей, объекта и предмета исследования; формулирования рабочих гипотез; постановки задач исследования; выбора методов исследования;	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя
	ПК-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: использовать современные информационные технологии при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов Владеть: специализированными методами и программными продуктами для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	1-4	Отчет Дневник Отзыв руководителя

4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики в форме практической подготовки

о окончании практики в форме практической подготовки обучающийся предоставляет на выпускающую кафедру следующие элементы:

- отчет о прохождении практики в форме практической подготовки;
- дневник по практике;
- отзыв о прохождении практики в форме практической подготовки, подписанный руководителем практики от профильной организации.

Дневник и отчет по практике являются основными документами, подтверждающими работу студента в период практики в форме практической подготовки.

Дневник практики выдается обучающемуся в единственном экземпляре. Студент получает его на установочной конференции перед выходом на практику в форме практической подготовки. В начале практики в дневнике фиксируется индивидуальное задание, полученное студентом.

Дневник заполняется ежедневно в течение всей практики. В него заносится краткая характеристика работ, которые пришлось выполнять студенту, и документов, с которыми он работал.

Обязательными элементами дневника по практике в форме практической подготовки являются:

- титульный лист;
- ежедневный отчет о выполненной работе;
- отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от филиала на отчет обучающегося.

Написание отчета должно осуществляться студентом-практикантом систематически в ходе прохождения практики, а в последнюю неделю необходимо уделить особое внимание завершению написания и оформления отчета.

Обязательными элементами отчета по практике в форме практической подготовки являются:

- титульный лист;
- индивидуальное задание на практику;
- содержание;
- введение, где содержится описание общих сведений о практике и краткая характеристика базы практики (название организации, специфика организации, основных сфер её деятельности, обоснование актуальности практики, формулируются цель и задачи (в зависимости от задания), которые практикант ставит и решает в ходе выполнения отчета, краткая аннотация отчета (*Например, Отчет состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. Общее количество страниц – 30 (без учета приложений). Список использованных источников и литературы насчитывает 17 наименований. Количество рисунков – 3, таблиц – 7, приложений – 3*));
- анализ выполненной работы, являющийся основной частью отчета и составляющий примерно 90% его объема. В основной части дается описание и анализ выполненной работы с количественными и качественными характеристиками её элементов, демонстрирующими сформированность требуемых компетенций. Приводятся необходимые иллюстрации. Материал разбивается на главы и параграфы.

Заключение.

- выводы по всем разделам;
- описание профессиональных навыков, которые были освоены во время прохождения учебной практики;
- наиболее существенные достижения;
- указания на затруднения, которые возникли при прохождении практики, изложение спорных вопросов, которые возникли по конкретным вопросам, и их решение;
- общая оценка итогов практики.

Список использованных источников и литературы (в том числе нормативных и ведомственных документов).

Приложения (при необходимости).

Процесс защиты отчета по практике в форме практической подготовки предполагает определение уровня овладения студентом практическими навыками, работами и степени применения на практике полученных в период обучения в университете теоретических знаний. Окончанием практики считается положительная оценка защиты отчета, зафиксированная в ведомости и зачетной книжке студента.

Студенты, которые не прошли практику в форме практической подготовки и не предоставили отчет в установленные сроки без уважительных причин, или получившие неудовлетворительную оценку за практику, признаются имеющими академическую задолженность с последующим исключением из филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения сервисной практики проводится в форме дифференцированного зачета с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной профессиональной деятельности по профилю. По результатам защиты выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчета, уровень теоретической и практической подготовки студента.

По результатам аттестации практики выставляется дифференцированная оценка.

В таблице представлены критерии оценивания по итогам прохождения практики студентами.

Критерии и шкалы оценивания для каждой формы отчетной документации студента по итогам практики и прохождения практики в форме практической подготовки в целом

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
1	Дневник по практике	- правильность, аккуратность заполнения дневника по практике, - наличие индивидуального задания, ежедневных записей и отметок руководителя практики от организации, - полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент, - своевременность сдачи	Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника: заполнено индивидуальное задание и ежедневные записи, присутствуют все подписи; соблюдены требования к внешнему оформлению, полнота отражения в содержании дневника полно отражена информации и приобретенные практические навыки. Оценка «хорошо» — основные требования к дневнику выполнены, но при этом допущены недочёты, имеются упущения в оформлении. Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к оформлению дневника практики в форме практической подготовки. Оценка «неудовлетворительно» — дневник практики в форме практической подготовки не заполнен или не представлен вовсе.
2	Отчет о прохождении практики в форме практической подготовки	- соответствие отчета по практике в форме практической подготовки утвержденной структуре, а его содержания заданиям, - степень раскрытия сущности вопросов, - полнота, логичность изложения материала, - соблюдение требований к оформлению.	Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует их названию и заданиям, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению. Оценка «хорошо» — основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении. Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы. Оценка «неудовлетворительно» — задачи практики в форме практической подготовки не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.
3	Отзыв руководителя	- уровень теоретической подготовки	Оценка «отлично» — показывает высокий уровень теоретической подготовки, грамотно пользуется

	практики в форме практической подготовки от профильной организации	- умение пользоваться терминологией - уровень сформированности профессиональных умений - уровень профессионального самосознания - мотивация обучающегося - отношение обучающегося к практике в форме практической подготовки - индивидуальные особенности обучающегося	профессиональными терминами, умеет комплексно применять полученные теоретические знания на практике в форме практической подготовки показывает высокий уровень сформированности профессиональных умений и освоения практических навыков, четко ставит цели и достигает их, знает алгоритмы трудовых действий, свободно выполняет основные трудовые функции в рамках индивидуального задания, демонстрирует высокий уровень профессионального самосознания, имеет четкое представление о своей профессиональной роли, целях профессиональной деятельности, интересуется особенностями работы данной организации (предприятия), неравнодушен к получаемым результатам, стремится сделать лучше, проявляя высокий уровень профессиональной мотивации, дисциплинирован, ответственно подходит к данным поручениям и выполнению задания, проявляет инициативу, творческий подход, самостоятельность, активность, обладает высокой культурой общения. Оценка «хорошо» - показывает хороший уровень теоретической подготовки, пользуется профессиональной терминологией, применяет полученные знания на практике, в форме практической подготовки практические навыки и профессиональные умения освоены в достаточном объеме для выполнения основных трудовых функций в рамках индивидуального задания, ставит цели, но не всегда знает пути их достижения, знает основные алгоритмы трудовых действий, демонстрирует хороший уровень профессионального самосознания, знает цели профессиональной деятельности, но не всегда готов их достигать, представляет свою профессиональную роль, но нет сильного желания ей следовать, демонстрирует среднюю заинтересованность, проявляет достаточный уровень профессиональной мотивации, выполняет возложенные на него поручения, может обращаться за помощью при выполнении заданий, обладает культурой общения. Оценка «удовлетворительно» – показывает средний уровень теоретической подготовки, редко использует в речи профессиональную терминологию, частично применяет знания на практике в форме практической подготовки, практические навыки и профессиональные умения находятся на среднем уровне, в связи с чем возникают трудности при выполнении индивидуального задания, действия репродуктивные, возникают затруднения при постановке целей, алгоритмы трудовых действий знает частично, демонстрирует средний уровень профессионального самосознания, имеет незначительные представления о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на низком уровне, достаточно пассивен при выполнении поручений, иногда проявляет безответственность, несамостоятелен, требуется помощь при выполнении заданий, культура общения средняя. «неудовлетворительно» – показывает низкий уровень теоретической подготовки, не использует в речи
--	---	---	--

			профессиональные термины, возникают значительные трудности при соотношении теоретических знаний и трудовых действий, профессиональные умения и практические навыки не развиты, в связи с чем возникают значительные трудности при выполнении индивидуального задания, действия полностью репродуктивные, возникают значительные трудности при постановке целей и путей их достижения, не знает алгоритмы трудовых действий в рамках задания на практику в форме практической подготовки, нет представлений о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на очень низком уровне, с трудом выполняет задания, безответственен, уклоняется от выполнения поручений, имеет низкую культуру общения.
4	Защита отчета по практике в форме практической подготовки	- умение четко и ясно излагать свои мысли, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы	Оценка «отлично» —выставляется студенту, умеющему четко излагать свои мысли, сделавшему обоснованные выводы, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике в форме практической подготовки при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений. Оценка «хорошо» — выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике в форме практической подготовки, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя. Оценка «удовлетворительно» — выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации. Оценка «неудовлетворительно» —выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Для проведения промежуточной аттестации по итогам практики в форме практической подготовки формулируются вопросы в зависимости от задания по практике.

Вопросы для промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки «Технологическая»

3 семестр (3/0 - 5 семестр)

Задание 1. Знакомство с гостиничным предприятием. Общее описание и характеристика предприятия.

1. В чем заключается содержание системы организации и функционирования основных служб в гостиничных комплексах?
2. Назовите основные службы в гостиничных комплексах?
3. Дайте описание функциональных обязанностей службы бронирования и службы приема и размещения.

4. Дайте описание функциональных обязанностей службы управления номерным фондом и службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
5. Дайте описание функциональных обязанностей службы безопасности и службы по работе с персоналом.
6. Дайте описание функциональных обязанностей хозяйственной службы и финансово-экономической службы.
7. Дайте описание функциональных обязанностей службы горничных и службы портье.
8. Дайте описание функциональных обязанностей службы питания.
9. Назовите возможные варианты перераспределения, объединения или разделения организационных и бизнес-процессов между службами гостиницы в зависимости от объемов ее деятельности и уровня комфортности.

Задание 2. Состояние материально-технической базы гостиничного предприятия.

1. Каковы распространенные архитектурно-планировочные решения при строительстве объектов гостиничного хозяйства?
2. В чем заключается специфика организации помещений гостиничного хозяйства?
3. Что означает функциональная организация основных групп помещений гостиничных предприятий?
4. Дайте характеристику группе приёма-вспомогательных помещений и особенностей его зонирования.
5. Дайте характеристику группе помещений жилой группы.
6. Дайте характеристику группе помещений общественного питания.
7. Дайте характеристику группе помещений администрации.
8. Дайте характеристику группе подсобных и хозяйственных помещений.
9. В чем заключаются требования к санитарно-техническому оборудованию (водопровод, канализация, вентиляция, кондиционирование, отопление) помещений гостиницы?
10. В чем заключаются требования к электрическому оборудованию (связь и сигнализация, электроснабжение, электрооборудование) помещений гостиницы?
11. В чем заключаются требования к транспортному оборудованию (лифты, мусоропроводы и другие виды механического транспорта) помещений гостиницы?
12. В чем заключаются требования к меблированию основных групп помещений гостиницы?
13. Каковы особенности содержания бельёвого хозяйства гостиницы?
14. Дайте характеристику требованиям к гостиничному номеру и его видам.
15. Какова международная классификация гостиничных номеров?
16. Какие особенности организации гостиничных номеров?
17. Что необходимо учитывать при организации номеров для гостей со специальными потребностями?

Задание 3. Выводы и предложения.

1. Опишите цели и задачи технологической практики.
2. Вы получили опыт профессиональной деятельности? Какой?
3. С какими трудностями при сборе информации и систематизации вы столкнулись?
4. Как вы оцениваете состояние материально-технической базы гостиничного предприятия?
5. Какие мероприятия и предложения вы разработали по улучшению материально-технической базы гостиничного предприятия?

4 семестр (3/0 - 6 семестр)

Задание 1. Знакомство с гостиничным предприятием. Общее описание и характеристика предприятия.

1. Каковы правила техники безопасности на рабочем месте?
2. Охарактеризуйте учредительные документы и устав предприятия
3. Охарактеризуйте материально-техническую базу гостиничного предприятия
4. Дайте общую характеристику организационной структуры управления предприятия, анализ ее схемы.
5. Дайте характеристику отдельных подразделений и служб гостиничного предприятия.
6. Каким образом осуществляется регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб).

Задание 2. Нормативно-правовая и технологическая документация, регламентирующая деятельность гостиничного предприятия.

1. Какие стандарты и другие нормативные документы регламентируют деятельность гостиниц и других средств размещения?
2. Назовите международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Укажите цель создания этих документов.
3. Какими нормативно-правовыми документами регулируется гостиничная деятельность в РФ? Какое место отводится гостиничной деятельности в этих документах?

Задание 3. Изучение производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.

1. Объясните понятие «гостевой цикл». Представьте его в виде схемы и поясните.
2. Что значит операционный процесс обслуживания?
3. Какие факторы влияют на выбор клиентом той или иной гостиницы?
4. Перечислите основные этапы бронирования мест в гостиницах и дайте им краткую характеристику.
5. Почему двойное бронирование является риском для гостиницы?
6. В чем преимущества централизованной системы бронирования гостиничных компаний?
7. Назовите способы бронирования номера в отеле и возможные варианты компьютерного бронирования.
8. В чем заключаются особенности взаимодействия предприятий размещения с турфирмами и иными организациями, занимающимися бронированием мест в отеле?
9. Перечислите основные процедуры этапа цикла обслуживания «Въезд гостя» и кратко охарактеризуйте их.
10. Назовите особенности размещения (регистрации) туристических групп и иностранных граждан в гостинице.
11. Укажите документы, которые регулируют порядок регистрации иностранных граждан.
12. Гостиница высокого класса должна позволять производить оплату своих услуг всеми возможными методами. Каковы эти методы?
13. Какие особенности должен учесть администратор при назначении номера клиенту? Поясните на конкретных примерах.
14. В службе хозяйственного обеспечения широко применяется система взаимозаменяемости. Поясните значение этой процедуры.
15. Объясните принцип последовательности уборки номеров в гостинице.

16. Назовите виды уборки номеров. Дайте их характеристику и отличительные особенности.

17. Поясните особенности организации питания клиентов в гостинице в отличие от общедоступных предприятий питания.

18. Назовите организационные мероприятия по безопасности клиентов в гостинице.

Задание 4. Выводы и предложения.

1. Опишите цели и задачи технологической практики.

2. Вы получили опыт профессиональной деятельности? Какой?

3. С какими трудностями при сборе информации и систематизации вы столкнулись?

4. Как вы оцениваете организацию производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия?

5. Какие мероприятия и предложения вы разработали по совершенствованию деятельности организации?

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

5.1 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики в форме практической подготовки

а) Литература

1. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник. - М.: Академия, 2011. – 272 с. – ISBN 978-5-7695-5809-2. – Текст : непосредственный.

2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.] ; ред. О. В. Маер ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2021. – 142 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700635> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3338-6. – Текст : электронный.

3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск : РИПО, 2021. – 252 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> – Библиогр.: с. 246. – ISBN 978-985-7234-98-1. – Текст : электронный.

4. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учебник / И.Ю. Ляпина и др. - М.: ИЦ «Академия», 2009. – 272 с. - ISBN 978-5-7695-5361-5. – Текст : непосредственный.

5. Памбухчиянц, В. К. Организация, технология и проектирование предприятий: учебник / В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц, Л. П. Дашков. – 15-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 456 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710005> – ISBN 978-5-394-05171-5. – Текст : электронный.

6. Сергеева, Ю. С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю. С. Сергеева. – Москва : Приор-издат, 2009. – 143 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787> – ISBN 978-5-9512-0896-5. – Текст : электронный.

б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub . – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный
2	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: http://lib.sutr.ru/ – Текст : электронный.

в) нормативные документы

1. Закон РФ от 29 декабря 2012г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации», (ред. От 27.12.2019)

2. Федеральный закон РФ от 22.09.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.02.2012).

3. Федеральный Государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата).

4. Приказ министерства образования науки Российской Федерации от 27 ноября 2015 г. №1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»

5. Трудовой кодекс РФ.

6. Квалификационные требования (профессиональный стандарт) к основным должностям работников туристской индустрии, утвержденный постановлением Минтруда РФ от 17.05.1999.

7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21.08.98 № 37,МС ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

9. Положения о порядке проведения практики студентов СГУ.

10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

11. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

12. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление от 25 апреля 1997 г. N 490)
13. ГОСТ Р 53423-2009(ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)
14. ГОСТ Р 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения (ред. от 12.09.2018)
15. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (ред. от 12.09.2018)
16. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (ред. от 12.09.2018)
17. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания «Классификация предприятий общественного питания»
18. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания «Общие требования»
19. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания «Термины и определения»
20. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания «Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»
21. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (ред от 09.01.2019)
22. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (ред от 12.09.2018)
23. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (ред от 09.01.2019)

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

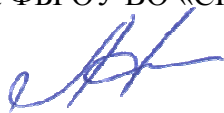
В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

1. www.NoReCa.ru – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса, охватывающий различные тематические аспекты в сегменте NoReCa
2. www.new-hotel.ru — интернет-площадка для отельеров
3. HoReCa-magazine.ru. Ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания, посвященный гостиничному и ресторанному бизнесу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки
подпись



ФИО

Кузнецова Л.Н.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающимся в период практики в форме практической подготовки предоставляется возможность:

–ознакомиться и изучить имеющиеся на кафедре учебно-методические материалы (конспекты лекций, планы семинарских занятий, практические рекомендации по

организации и проведению производственной практики в форме практической подготовки);

–доступа к информационным ресурсам (статистические базы данных, электронная библиотека).

6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1
4	Программа ExaHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной и производственной практик обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик в форме практической подготовки создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной и производственной практик обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик в форме практической подготовки создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.