

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:00:57

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
организационно-управленческой**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Учебный план 2021

Осуществляется в 6 семестре

Пятигорск, 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Программа производственной практики
организационно-управленческой**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Объем практики: Итого	162 астр. ч. 6 з.е.

Пятигорск, 2021 г.

1. Цели практики

Цель производственной организационно-управленческой практики по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» заключается в углублении и закреплении полученных теоретических знаний в области аналитических методов по управлению хозяйствующими субъектами гостиничного бизнеса; подготовка к самостоятельной управленческой, аналитической и исследовательской деятельности.

2. Задачи практики

- изучение техники безопасности на предприятии;
- воспитание исполнительской дисциплины, формирование умений самостоятельно решать поставленные задачи;
- развитие способностей решать стандартные задачи профессиональной деятельности;
- развитие способностей решать стандартные задачи профессиональной деятельности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;
- развитие способностей обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;
- развитие способностей оценивать и совершенствовать уровень обслуживания потребителей.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная организационно-управленческая практика входит в блок 2 «Практика», который в полном объеме относится к обязательной части программы.

Производственная практика логично связана с предшествующими дисциплинами такими как: «Гостиничный менеджмент», «Технологии PR в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе», «Организация приема и обслуживания клиентов», «Планирование карьеры в индустрии гостеприимства», «Управление гостиничным предприятием», «Управление отелем» а также связана с сервисной практикой.

Производственная организационно-управленческая практика необходима для дальнейшего изучения дисциплин: «Организация предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе» «Гостиничный бизнес», а также для прохождения исследовательской практики.

4. Вид, тип практики, способ и формы ее проведения

Вид практики: производственная.

Тип практики: организационно-управленческая.

Способ проведения практики: выездная / стационарная.

Форма проведения практики: непрерывно.

5. Место и время проведения практики

Производственная практика проходит на базе кафедры туризма и гостиничного дела, предприятиях РФ и стран СНГ в 6-м семестре в течение 4-х недель.

6. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

6.1. Наименование компетенции

Индекс	Формулировка:
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-11	Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения
ПК-14	Готов к ведению документации на основе современных требований

6.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Формируемые Компетенции	Вид работы обучающегося на практике	Планируемые результаты обучения при прохождении практики, характеризующие этапы формирования компетенций (указывается по каждой компетенции)		
		Навыки или практический опыт деятельности	Умения	Знания
ПК-2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	- владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса	- оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; - оценивать эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	- организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; - организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений.
ПК-11 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	инструктаж по технике безопасности, практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	- готовностью к организации работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения	- применять методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	- этапы проведения работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения

ПК-14 готов к ведению документации на основе современных требований	инструктаж по технике безопасности, практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	-владеть навыками работы с большим объемом информации; - владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.	- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов структурных подразделений; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	- требования к составлению документов, регламентирующих деятельность гостиничного предприятия. - законодательных и нормативных документов, регулирующих трудовые отношения и организацию труда; - нормативные документы, регламентирующие адаптацию и обучение персонала на рабочем месте.
--	--	--	--	--

6.3. Соответствие планируемых результатов видам профессиональной деятельности

Планируемые результаты сформулированы в соответствии с Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н

Виды профессиональной деятельности и выпускника в соответствии с ОП	Задачи профессиональной деятельности выпускника	Трудовые функции (в соответствии с профессиональным и стандартами)	Вид работы студента на практике	Реализуемые компетенции (в соответствии с ОП)
организационно-управленческая деятельность	- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и систематизация фактического и литературного материала, составление	ПК-2

сервисная деятельность технологическая деятельность	определение объемов работ исполнителей; - планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности; - координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; - оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - разработка и контроль применения профессиональных стандартов и иной нормативной документации в гостиничной деятельности; - организация работ по прохождению процедуры подтверждения классификации гостиниц и иных		письменного отчета). Подготовка к заключительной конференции по итогам практики. Работа на предприятии. Практические занятия. Установочная конференция Постановка практических и исследовательских задач. Подготовка методического обеспечения. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомительные лекции.	ПК-11 ПК-14
---	---	--	--	---------------------------

	средств размещения; - разрабатывать и осуществлять мероприятия по формированию и продвижению гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; - контроль деятельности гостиниц и других средств размещения;			
--	--	--	--	--

7. Объем практики

Объем занятий: Итого 162 астр.ч., 6 з.е.

Продолжительность: 4 недели.

Дифференцированный зачет: 6 семестр.

8. Структура и содержание практики

Разделы (этапы) практики	Реализуемые компетенции	Виды работ обучающегося на практике	Кол-во часов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	ПК-2 - способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного	Установочная конференция	4	Зачетное задание, проверка заполненных документов по практике, проверка журнала регистрации инструктажа по ТБ студентов
		Постановка практических и исследовательских задач.		
		Подготовка методического обеспечения	8	
		Инструктаж по технике безопасности	2	
Основной этап	ПК-11 - способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения. ПК-14 - готов к ведению документации на основе современных требований.	Ознакомительные лекции	4	Зачетное задание, отчет (письменный)
		Изучение направлений деятельности предприятия	30	
		Изучение организационной структуры управления	16	
		Изучение составляющих элементов корпоративной культуры на предприятии	34	
		Изучение деятельности подразделения предприятия, на котором непосредственно проходила практика	44	
Отчетный этап		Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и	18	Отчет (письменный)

	систематизация фактического и литературного материала, составление письменного отчета)		Собеседование
	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	2	

9. Формы отчетности по практике

1. Индивидуальное задание
2. Дневник
3. Отчет по практике
4. Отзыв руководителя практики от организации
5. Отзыв руководителя практики от университета

Структура отчета по практике:

Введение

1. Изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами.
2. Составить схему организационной структуры предприятия, раскрыть систему взаимодействия его подразделений.
3. Раскрыть особенности организации и поддержания корпоративной культуры на предприятии.
4. Изучить деятельность подразделения предприятия, на котором непосредственно проходила практика.

Заключение

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)

10. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности обучающегося	Итоговый продукт самостоятельно работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
ПК-2 ПК-11 ПК-14	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	конспект	Зачетное задание	18	-	18
	Изучение направлений деятельности предприятия	конспект	Отчет письменный	30	-	30
	Изучение организационной структуры управления	конспект	Отчет письменный	16	-	16
	Изучение составляющих элементов корпоративной культуры на предприятии	конспект	Отчет письменный	34	-	34
	Изучение деятельности подразделения предприятия, на котором непосредственно	конспект	Отчет письменный	44	-	44

	проходила практика					
	Подготовка заключительной конференции по итогам практики	конспект	Зачетное задание	2	-	2
	Составление отчета	Текст отчета	Отчет письменный	18	-	18
Итого за 6 семестр				162	-	162

11. Фонд оценочных средств по практике

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещены в УМК производственной организационно-управленческой практики, который находится на кафедре ТиГД и представлен следующими компонентами:

11.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции	Средства и технологии и оценки	Тип контроля	Вид контроля	Наименование оценочного средства
ПК-2 ПК-11 ПК-14	Основной	Зачетное задание	текущий	устный	Зачетное задание
	Основной	Отчет письменный	промежуточный	письменный	Отчет письменный

11.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов*
ПК-2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания					
Базовый	Знает: - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения.	- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения;	- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения; - должностные	

				обязанности исполнителей.	
	Умеет: - планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - распределять должностные обязанности исполнителей; - организовать и контролировать деятельность исполнителей;	- планировать текущую деятельность департаментов	- планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	- планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	
	Владеет: - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - методикой оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	- методикой создания системы контроля в гостиницах;	- методикой создания системы контроля в гостиницах;	- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;	
Повышенный	Знает: - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения; - должностные обязанности исполнителей.				Знает: - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения; - должностные обязанности исполнителей.
	Умеет: - планировать текущую деятельность				Умеет: - планировать текущую деятельность

	департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - распределять должностные обязанности исполнителей; - организовать и контролировать деятельность исполнителей; - планировать и осуществлять производственно-технологическую деятельность функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения.				департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - распределять должностные обязанности исполнителей; - организовать и контролировать деятельность исполнителей; - планировать и осуществлять производственно-технологическую деятельность функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения.
	Владеет: - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - методикой оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.				Владеет: - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - методикой оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств

					а и общественного питания.
ПК-11 - способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения					
Базовый	Знает: - имеет представление о процедуре классификации гостиниц и других средств размещения; - международные системы классификации гостиничных предприятий; - этапы подготовки, организации и проведение работ по прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	- имеет представление о процедуре классификации гостиниц и других средств размещения;	- имеет представление о процедуре классификации гостиниц и других средств размещения; - международные системы классификации гостиничных предприятий; - этапы подготовки к проведению работ по прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	- международные системы классификации гостиничных предприятий; - этапы подготовки к проведению работ по прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц на уровне департаментов (служб, отделов) средств.	
	Умеет: - организовывать работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.	- организовывать работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц	- организовывать работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать внутренние стандарты на уровне подразделений средств размещения;	- организовывать работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения;	
	Владеет: - знаниями об организации работы по подтверждению	- знаниями об организации работы по подтверждению	- знаниями об организации работы по подтверждению	- знаниями об организации работы по подтверждению	

	соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; - методикой оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	систем классификации гостиниц	систем классификации гостиниц и других средств размещения;	систем классификации гостиниц и других средств размещения; - методикой оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	
Повышенный	Знает: - имеет представление о процедуре классификации гостиниц и других средств размещения; международные системы классификации гостиничных предприятий; - этапы подготовки, организации и проведение работ по прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.				Знает: - имеет представление о процедуре классификации гостиниц и других средств размещения; - международные системы классификации гостиничных предприятий; - этапы подготовки, организации и проведение работ по прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.
	Умеет: - организовывать работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения;				Умеет: - организовывать работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств

	- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения; - обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.				размещения; - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения; - обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.
	Владеет: - знаниями об организации работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; - методикой оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; - методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.				Владеет: - знаниями об организации работы по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; - методикой оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; - методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
ПК-14 - готов к ведению документации на основе современных требований					
Базовый	Знает: - классификацию видов документов в организации; -основные технологические	- классификацию видов документов в организации;	- классификацию видов документов в организации; -основные	- классификацию видов документов в организации; -основные	

	документы, применяемые в функциональных структурных подразделениях гостиницы; - основы делопроизводства в гостиничном предприятии;		технологические документы, применяемые в функциональных структурных подразделениях гостиницы;	технологические документы, применяемые в функциональных структурных подразделениях гостиницы; - основы делопроизводства в гостиничном предприятии;	
	Умеет: - формировать клиентскую базу отеля; - вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - обрабатывать информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов;	- формировать клиентскую базу отеля;	- формировать клиентскую базу отеля; - вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;	- формировать клиентскую базу отеля; - вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - обрабатывать информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов;	
	Владет: - навыками работы со специализированными программами, используемыми в гостиничных комплексах; - навыками работы с информационными технологиями для ведения делопроизводства различных служб организаций сферы гостеприимства;	- навыками работы со специализированными программами, используемыми в гостиничных комплексах;	- навыками работы со специализированными программами, используемыми в гостиничных комплексах; - навыками работы с информационными технологиями для ведения делопроизводства СПиР	- навыками работы со специализированными программами, используемыми в гостиничных комплексах; - навыками работы с информационными технологиями для ведения делопроизводства различных служб организаций сферы гостеприимства;	
Повышенный	Знает: - классификацию видов документов в организации; - основные технологические документы, применяемые в функциональных				Знает: - классификацию видов документов в организации; - основные технологические документы,

	структурных подразделениях гостиницы; - основы делопроизводства в гостиничном предприятии; - специализированное программное обеспечение в гостиничном бизнесе.				применяемые в функциональных структурных подразделениях гостиницы; - основы делопроизводства в гостиничном предприятии; - специализированное программное обеспечение в гостиничном бизнесе.
	Умеет: - формировать клиентскую базу отеля; - вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - обрабатывать информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять регистрацию российских и иностранных граждан с соблюдением законодательства РФ, отраслевых нормативных актов и внутренних регламентов;				Умеет: - формировать клиентскую базу отеля; - вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - обрабатывать информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять регистрацию российских и иностранных граждан с соблюдением законодательства РФ, отраслевых нормативных актов и внутренних регламентов;
	Владеет: - навыками работы со специализированными программами, используемыми в гостиничных				Владеет: - навыками работы со специализированными программами, используемыми в

	комплексах; - навыками работы с информационными технологиями для ведения делопроизводства различных служб организаций сферы гостеприимства; - навыками работы со специализированными программами, используемыми в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;				гостиничных комплексах; - навыками работы с информационными технологиями для ведения делопроизводства различных служб организаций сферы гостеприимства; - навыками работы со специализированными программами, используемыми в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
--	---	--	--	--	---

11.3 Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает технику безопасной работы на предприятии; отлично основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия; психолого-педагогические и этические основы взаимодействия с коллегами и потребителями; на высоком уровне способы решений стандартных задач профессиональной деятельности. Умеет уверенно использовать полученные знания на практике, осуществлять сбор, анализ и обработку информации, работать в коллективе. Владеет на высоком уровне навыками составления и оформления отчета; знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия; умениями взаимодействия с коллегами и потребителями гостиничного продукта.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на должном уровне знает технику безопасной работы на предприятии; основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия; хорошо психолого-педагогические и этические основы взаимодействия с коллегами и потребителями. Умеет использовать полученные знания на практике, уверенно осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Владеет уверенно навыками составления и оформления отчета; прочными знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если знает технику безопасной работы на предприятии, удовлетворительно основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия, частично психолого-педагогические и этические основы взаимодействия с коллегами и потребителями. Умеет слабо использовать полученные знания на практике, осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Владеет удовлетворительно навыками составления и оформления отчета,

удовлетворительными знаниями об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает технику безопасной работы на предприятии, частично основные обязанности сотрудника одного из подразделений предприятия. Неудовлетворительно использует на практике полученные знания, частично умеет осуществлять сбор, анализ и обработку информации. Слабо владеет навыками составления и оформления отчета, основами знаний об особенностях деятельности одного из подразделений гостиничного предприятия.

11.4 Описание шкалы оценивания

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам посещения практики, проверки отчета и его защиты в рамках итоговой конференции.

Максимальная сумма баллов по практике устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

11.5 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП

Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (базовый уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-2	способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 1	Изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения		
ПК-14	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 2	Составить схему организационной структуры предприятия, раскрыть систему взаимодействия его подразделений.

Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (повышенный уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-2	способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 1	Проанализировать показатели эффективной деятельности предприятия.
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Задание 2	Раскрыть особенности организации обслуживания клиентов на разных этапах пребывания (процедура регистрации, знакомство гостя с предприятием, сопровождение клиента в период пребывания, «комплименты» гостю, обязательные (стандартные) процедуры при отъезде) в соответствии с категорией гостиничного предприятия.
ПК-14	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 3	Изучить специализированное программное обеспечение, используемое для автоматизации деятельности предприятия

Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (базовый уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-2	способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 1	Раскрыть формы контроля персонала структурных подразделений в отеле
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Задание 2	Изучить деятельность подразделения предприятия (основные цели и задачи подразделения, его место и роль в деятельности предприятия; схема управления подразделением; должностные инструкции сотрудников подразделения; обеспечение техники безопасности,
ПК-14	готов к ведению документации на основе современных требований		

			технологическая документация).
--	--	--	--------------------------------

Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (повышенный уровень)

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-2	способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Задание 1	Разработать рекомендации по стимулированию персонала и обеспечению лояльности
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения		
ПК-14	готов к ведению документации на основе современных требований	Задание 2	Изучить правила внутреннего распорядка и другие организационные документы предприятия

11.6 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура прохождения производственной практики включает в себя следующие этапы:

- инструктаж по технике безопасности,
- ознакомительные лекции,
- практические занятия,
- самостоятельная работа (сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала, составление отчета).

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенций ПК-2, ПК-11, ПК-14. Задания предусматривают овладение компетенциями на разных уровнях: базовом и повышенном. Выполнение заданий базового уровня позволяет студенту получить оценку не выше «хорошо». Выполнение заданий повышенного уровня ориентирует студентов на самостоятельность мышления, нестандартные творческие решения. Задания повышенного уровня позволяют студенту продемонстрировать способность к анализу, синтезу, обобщению имеющихся знаний, проявить готовность к профессиональной деятельности.

При прохождении практики необходимо изучить методические указания, пройти инструктаж по технике безопасности, выполнить задания, указанные в методическом пособии, в соответствии с индивидуальными заданиями и распределением часов в таблице раздела 7 данной программы практики.

По итогам практики необходимо подготовить письменный отчет, подготовиться к собеседованию в рамках итоговой конференции.

При проверке заданий оцениваются:

- корректность представленной информации;
- полнота проведенного анализа;
- глубина и обоснованность сделанных выводов;
- точность и объективность выводов, сделанных на основе анкетирования сотрудников предприятия.

При защите отчета оцениваются:

- уровень владения материалом;
- полнота ответов на поставленные комиссией вопросы;
- оформление отчета в соответствии с требованиями, представленными в «Методических указаниях по организации и проведению производственной организационно-управленческой практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»».

12. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики

Перед началом практики необходимо ознакомиться со структурой производственной практики, обязательными видами работ и формами отчетности, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной организационно-управленческой практики» (материалы размещены на сайте www.pfnctu.ru в разделе «Документы по практике» кафедры ТиГД).

В период практики следует пройти инструктаж по технике безопасности, выполнить задания, указанные в методическом пособии.

Для успешного выполнения заданий по учебной практики обучающемуся необходимо самостоятельно детально изучить представленные источники литературы

№ п/п	Вид деятельности студентов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
2	Изучение производственной деятельности предприятия	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
3	Изучение организационной структуры предприятия	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
3	Изучение составляющих элементов корпоративной культуры на предприятии	1, 2	2 – 4	1	-
4	Изучение деятельности подразделения предприятия, на котором непосредственно проходила практика, обработка полученных данных	1, 2	2 – 4	-	-
5	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
6	Составление отчета	1, 2	1 – 4	1	1 – 4

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

13.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.

13.1.1. Перечень основной литературы:

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.
2. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности : теория и практика : учебное пособие для бакалавров / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2014. – 508 с.

13.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Чупров, К. К. Управление процессами в современных организациях. Теория и практика процессного управления / Чупров К. К. – М. : Красногорская тип., 2013. – 246 с.
2. Яковлев, Г. А. Организация предпринимательской деятельности : учеб. пособие для вузов / Г.А. Яковлев. – 2-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 311 с.

13.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по практике:

Методические указания по организации и проведению производственной практики «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

13.1.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

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

Специальное программное обеспечение и информационные справочные системы не требуются

15. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Учебные лаборатории, компьютеры с выходом в Интернет.