

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 17:43:43

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

Сервисная

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Учебный план 2021

Осуществляется в 4 семестре

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Программа производственной практики
(сервисная)

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Объем практики: Итого	81 астр. ч. 3 з.е.

Пятигорск, 2021

1. Цели практики

Программа производственной практики определяет содержание и объём знаний, умений, практического опыта, которые предстоит приобрести в процессе прохождения практики, а также формирование общих и профессиональных компетенций.

Целями производственной сервисной практики по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» являются:

- практическое обучение студентов профессиональной деятельности;
- формирование умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций по специальности;
- расширение, углубление и систематизация знаний на основе изучения опыта ведущих предприятий индустрии гостеприимства, деятельность которых направлена на прием, размещение и обслуживание как отечественных, так и зарубежных туристов;
- воспитание сознательной трудовой и производственной дисциплины, уважения к трудовым традициям производственного коллектива;
- усвоение студентами основ законодательства об охране труда, системы стандартов безопасности труда, требований правил гигиены труда и производственной санитарии, противопожарной защиты, охраны окружающей среды в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами.
- закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

2. Задачи практики

- изучение основ техники безопасности на предприятии;
- воспитание исполнительской дисциплины, умения самостоятельно решать поставленные задачи;
- развитие способностей обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;
- развитие способностей к осуществлению сервисной деятельности в соответствии с кодексом профессиональной этики
- анализ качества процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

3. Место практики в структуре образовательной программы

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

Сервисная практика логично связана с такими предшествующими дисциплинами как: «Основы туристской деятельности», «Взаимодействие с клиентами», «Оборудование и оснащение в гостиничном хозяйстве», а также с исследовательской практикой.

Практика необходима для дальнейшего изучения дисциплин: «Сервис и технологии гостиничной деятельности», «Организация приема и обслуживания клиентов», а также для прохождения организационно-управленческой практики.

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

Вид практики: производственная.

Тип практики: сервисная.

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 во 4-м семестре в течение 2-х недель.

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

6.1. Наименование компетенции

Индекс	Формулировка:
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями

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-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	организация работы с применением новейших технологий обслуживания в избранной профессиональной сфере	применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	основные технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере
ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	предоставлять услуги в соответствии с корпоративными стандартами обслуживания	формировать и внедрять корпоративные стандарты и регламенты процесса обслуживания, их соответствие отраслевым стандартам сервиса	корпоративные стандарты и регламенты процесса обслуживания, их соответствие отраслевым стандартам сервиса
ПК-13 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных	применять современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг	основы бизнес процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного

		нормативных документов	организаций сферы	питания с использованием международных и национальных нормативных документов
--	--	------------------------	-------------------	--

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)
технологический	- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов; - применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	33.007 Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта	Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и систематизация фактического и литературного материала, составление 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-3 ПК-13
Сервисный	- обеспечение активного содействия	33.008 Руководитель предприятия	Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и	ПК-5

	удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. - обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания	питания 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	систематизация фактического и литературного материала, составление 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.	
--	---	---	--	--

7. Объем практики

Объем занятий: Итого 81 ч., 3 з.е.

Продолжительность: 2 недели.

Дифференцированный зачет: 4 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-3 – способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Установочная конференция	2	Зачетное задание, проверка заполненных документов по практике, проверка журнала регистрации инструктажа по ТБ студентов
		Постановка практических и исследовательских задач.		
		Подготовка методического обеспечения	4	
		Инструктаж по технике безопасности	2	
Основной этап	ПК-5 – способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов	Ознакомительные лекции	4	Зачетное задание, отчет (письменный)
		Изучение технологических новаций и современного программного обеспечения, применяемых в сфере гостеприимства и общественного питания	14	
		Анализ качества предоставляемых услуг предприятия, на котором проходила практика	14	

	регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Изучение основ обеспечения безопасности обслуживания потребителей, норм и правил охраны труда и техники безопасности	12	
		Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания	14	
	Отчетный этап ПК-13 – способен профессиональной деятельности избранной сфере соответствии квалификационными требованиями	Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и систематизация фактического и литературного материала, в составление письменного счета)	12	Отчет (письменный) Собеседование
		Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	3	

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: (из методички)

Введение

1. Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.
2. Формирование и внедрение корпоративных стандартов на предприятии, на котором проходила практика.
3. Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб.

Заключение

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)

10. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности обучающегося	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
ПК-3	Установочная конференция, ознакомительные лекции, инструктаж по технике безопасности, подготовка методического обеспечения	конспект	Зачетное задание	12	-	12
ПК-5	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	конспект	Зачетное задание	12	-	12
ПК-13	Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением	конспект	Отчет письменный	14	-	14

	новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.					
	Изучение технологических новаций, применяемых в сфере гостеприимства и общественного питания	конспект	Отчет письменный	14	-	14
	Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб.	конспект	Отчет письменный	12	-	12
	Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания	конспект	Отчет письменный	14	-	14
	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	конспект	Зачетное задание	3	-	3
	Составление отчета	Текст отчета	Отчет письменный	18	-	18
Итого за 4 семестр				81	-	81

11. Фонд оценочных средств по практике

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещены в УМК производственной сервисной 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-3	Основной	Зачетное задание	текущий	устный	Зачетное задание
ПК-5	Основной	Отчет письменный	Промежуточный	письменный	Отчет письменный
ПК-13					

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- 3 - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере												

Базовый	Знать: - понятие «технологии обслуживания»; - основные технологии обслуживания; - ведущие технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.	понятие «технологии обслуживания»;	- понятие «технологии обслуживания»; - основные технологии обслуживания;	- понятие «технологии обслуживания»; - основные технологии обслуживания; - ведущие технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.	
	Уметь: - формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	- формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства	- формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;	- формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;	
	Владеть: - навыками обслуживания	- навыками обслуживания потребителей	- навыками обслуживания потребителей	- навыками обслуживания потребителей	

	потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя; - приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.	гостиничных услуг	гостиничных услуг с применением новейших технологий	гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя;	
Повышенный	Знать: - понятие «технологии обслуживания»; - основные технологии обслуживания; - ведущие технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.				Знать: - понятие «технологии обслуживания»; - основные технологии обслуживания; - ведущие технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.
	Уметь: - формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; - разрабатывать предложения по				Уметь: - формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также

	совершенствованию технологий обслуживания в организациях гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.				требованиям безопасности; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
	Владеть: - навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя; - приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.				Владеть: - навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя; - приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.
ПК-5 – способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса					
Базовый	Знать: - понятие стандартов обслуживания; - основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; - отраслевые стандарты сервиса; - порядок прохождения процедуры сертификации гостиничных предприятий	- понятие стандартов обслуживания;	- понятие стандартов обслуживания; - основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания;	- понятие стандартов обслуживания; - основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; - отраслевые стандарты сервиса;	

	различных категорий.				
	Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса; - обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне структурных подразделений гостиничного предприятия.	-разрабатывать внутренние стандарты обслуживания для структурного подразделения;	-разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса;	- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса; - обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия;	
	Владеть: - навыками разработки внутренних стандартов обслуживания; - способностями по организации прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания; - навыками разработки регламентов процесса обслуживания.	- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;	навыками разработки внутренних стандартов обслуживания; - способностями по организации прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания;	- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания; - способностями по организации прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания; - навыками разработки регламентов процесса обслуживания.	
Повышенный	Знать: -понятие стандартов обслуживания;			Знать: -понятие стандартов обслуживания;	

	- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; - отраслевые стандарты сервиса; -порядок прохождения процедуры сертификации гостиничных предприятий различных категорий.			- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; - отраслевые стандарты сервиса; -порядок прохождения процедуры сертификации гостиничных предприятий одной из категорий.	
	Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса; - обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне структурных подразделений гостиничного предприятия.			Уметь: - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса; - обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне структурных подразделений гостиничного предприятия.	
	Владеть: - навыками разработки внутренних стандартов обслуживания; - способностями по организации прохождения			- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания; - способностями по организации прохождения процедуры	

	процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания; - навыками разработки регламентов процесса обслуживания для гостиничных предприятий различных категорий.			соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания; - навыками разработки регламентов процесса обслуживания для гостиничных предприятий различных категорий.	
ПК-13 - способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями					
Базовый	Знать: - квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными нормативными документами; - квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международным законодательством; - внутреннюю структуру гостиничного предприятия.	- квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными и нормативными документами;	- квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными и нормативными документами; - квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международным законодательством	- квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными нормативными документами; - квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международным законодательством; - внутреннюю структуру гостиничного предприятия.	
	Уметь: - применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства; - обеспечивать эффективное взаимодействие с	- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием национальных нормативных документов;	- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов;	- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства;	

	различными отделами организаций сферы гостеприимства; - осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.				
	Владеть: - навыками координация деятельности подчиненных; - методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; - навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства;	- навыками координация деятельности подчиненных;	- методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия;	- методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; - навыками внедрения регламентов в технологически е процессы на предприятиях индустрии гостеприимства;	
Повышенный	Знать: - квалификацион ные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными нормативными документами; - квалификацион ные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международным законодательство м; - внутреннюю структуру гостиничного предприятия;				- квалификацион ные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальным и нормативными документами; - квалификацион ные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международны м законодательст вом; - внутреннюю структуру гостиничного предприятия;
	Уметь:				Уметь:

	- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства; - обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства; - осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.				- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства; - обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства; - осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
	Владеть: - навыками координации деятельности подчиненных; - методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; - навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства; - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах				Владеть: - методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; - навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства; - владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах

	размещения				размещения.
--	------------	--	--	--	-------------

11.3 Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает современные технологические новации в индустрии гостеприимства; автоматизированные системы управления для гостиниц различной вместимости; виды программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания, специфику процесса обслуживания потребителей гостиничных услуг в соответствии с требованиями безопасности; основы безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятии, умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, умеет применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; умеет на высоком уровне использовать полученные знания на практике; владеет методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя; приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства, владеет на должном уровне навыками составления и оформления отчета.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на должном уровне знает основы деятельности гостиничного предприятия; современные технологические новации в индустрии гостеприимства; автоматизированные системы управления для гостиниц различной вместимости; основы деятельности гостиничного предприятия; понятие качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; умеет обеспечивать безопасные условия для проживания гостей в гостиницах; умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, умеет формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий, умеет применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; владеет методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства; навыками составления и оформления отчета.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает современные технологические новации в индустрии гостеприимства; основы деятельности гостиничного предприятия; понятие качества оказания услуг в сфере гостеприимства, основы безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства, понятие «технологии обслуживания»; основные технологии обслуживания; понятие стандартов обслуживания; основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с национальными нормативными документами; знает квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с международным законодательством; умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; владеет методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия; навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий; удовлетворительно навыками составления и оформления отчета.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он может привести примеры некоторых технологических новаций в индустрии гостеприимства; знает основы деятельности гостиничного предприятия; знает специфику процесса обслуживания потребителей гостиничных услуг в соответствии с требованиями безопасности; владеет навыками разработки внутренних стандартов обслуживания, умеет обеспечивать безопасные условия для проживания гостей в гостиницах; в недостаточной степени владеет навыками составления и оформления отчета.

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-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Изучить формы и методы обслуживания, применяемые на предприятии на котором проходила практика
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Задание 2	Изучение стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствии с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить должностные инструкции персонала

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

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания
Код	Формулировка	

компете нции			
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Изучение технологических новаций, применяемых на предприятии, на котором проходила практика
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Разработать рекомендации по совершенствованию корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить профессиональные стандарты работников контактных служб (по выбору)

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

Контролируемые компетенции или их части		Формулировка задания	
Код компетенции	Формулировка		
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Провести мониторинг технологических новаций в гостиничных предприятиях региона КМВ
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Сформулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса.
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Изучить методы кадрового планирования на предприятии (популярные и эффективные методы отбора и подбора персонала, анкетирование как первичный этап отбора, правила составления и анализ анкет.

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

Контролируемые компетенции или их части	Формулировка задания
--	-----------------------------

Код компетенции	Формулировка		
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Задание 1	Охарактеризовать механизмы инновационной деятельности предприятия по выбранному направлению (маркетинг, менеджмент, использование передовой техники и технологий)
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	Задание 2	Проведение мониторинга соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения. Привести примеры успешной корпоративной культуры из российской практики.
ПК-13	способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствия с квалификационными требованиями	Задание 3	Провести анализ менеджмента и кадровой политики предприятия (квалификационные требования (профессиональные стандарты), предъявляемые к сотрудникам отдельных подразделений (по выбору студента); кадровый анализ предприятия (основные возрастные группы сотрудников, образование, знание языков).

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-3, ПК-5, ПК-13. 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 сервисной 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 сервисной 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 производственной практике, обучающемуся необходимо самостоятельно детально изучить представленные источники литературы

№ п/п	Вид деятельности студентов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
2	Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
3	Формирование и внедрение корпоративных стандартов на предприятии, на котором проходила практика.	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
4	Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб.	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
5	Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
6	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	1, 2	1 – 4	1	1 – 4
7	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 сервисной практики 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.