

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 15:01:14

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 соответствии 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<br>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<br>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<br>способен к профессиональной деятельности в избранной сфере соответствии 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;<br>- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 33.007<br>Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц<br>Анализ отечественного и зарубежного опыта | Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и систематизация фактического и литературного материала, составление письменного отчета).<br>Подготовка к заключительной конференции по итогам практики.<br>Работа на предприятии.<br>Практические занятия.<br>Установочная конференция<br>Постановка практических и исследовательских задач.<br>Подготовка методического обеспечения.<br>Инструктаж по технике безопасности.<br>Ознакомительные лекции. | ПК-3<br>ПК-13                                 |
| Сервисный                                                           | - обеспечение активного содействия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 33.008<br>Руководитель предприятия                                                                                     | Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ПК-5                                          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.<br>- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания | питания<br>33.007<br>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц | систематизация фактического и литературного материала, составление письменного отчета).<br>Подготовка к заключительной конференции по итогам практики.<br>Работа на предприятии.<br>Практические занятия.<br>Установочная конференция<br>Постановка практических и исследовательских задач.<br>Подготовка методического обеспечения.<br>Инструктаж по технике безопасности.<br>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    | <b>ПК-3</b> – 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            | <b>ПК-5</b> – 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           |                                                                                                                         |

|               |                                                                                                            |                                                                                                                                           |    |                                     |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------|
| Отчетный этап | регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса                             | Изучение основ обеспечения безопасности обслуживания потребителей, норм и правил охраны труда и техники безопасности                      | 12 | Отчет (письменный)<br>Собеседование |
|               |                                                                                                            | Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания                                         | 14 |                                     |
|               | 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 |                                     |
|               |                                                                                                            | 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        |
| <b>Итого за 4 семестр</b> |                                                                                                   |              |                  | <b>81</b> | <b>-</b> | <b>81</b> |

### 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:<br>- понятие «технологии обслуживания»;<br>- основные технологии обслуживания;<br>- ведущие технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | понятие «технологии обслуживания»;                                | - понятие «технологии обслуживания»;<br>- основные технологии обслуживания;                                                 | - понятие «технологии обслуживания»;<br>- основные технологии обслуживания;<br>- ведущие технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.                                                                                                                                                                    |  |
|         | Уметь:<br>- формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;<br>- применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;<br>- 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;<br>- применять современные технологии оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; |  |
|         | Владеть:<br>- навыками обслуживания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | - навыками обслуживания потребителей                              | - навыками обслуживания потребителей                                                                                        | - навыками обслуживания потребителей                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

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

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                      | 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;<br>- 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:<br>- навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя;<br>- приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства. |                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                  | Владеть:<br>- навыками обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя;<br>- приемами внедрения технологических новаций в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.        |
| <b>ПК-5 – способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Базовый                                                                                                                                                              | Знать:<br>- понятие стандартов обслуживания;<br>- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания;<br>- отраслевые стандарты сервиса;<br>- порядок прохождения процедуры сертификации гостиничных предприятий                                      | - понятие стандартов обслуживания; | - понятие стандартов обслуживания;<br>- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; | - понятие стандартов обслуживания;<br>- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания;<br>- отраслевые стандарты сервиса; |                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            | различных категорий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|            | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса;</li> <li>- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия;</li> <li>- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне структурных подразделений гостиничного предприятия.</li> </ul> | -разрабатывать внутренние стандарты обслуживания для структурного подразделения; | -разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса;                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса;</li> <li>- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия;</li> </ul> |  |
|            | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;</li> <li>- способностями по организации прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания;</li> <li>- навыками разработки регламентов процесса обслуживания.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    | - навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;                        | <p>навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностями по организации прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;</li> <li>- способностями по организации прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам обслуживания;</li> <li>- навыками разработки регламентов процесса обслуживания.</li> </ul>      |  |
| Повышенный | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-понятие стандартов обслуживания;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-понятие стандартов обслуживания;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания;</li> <li>- отраслевые стандарты сервиса;</li> <li>-порядок прохождения процедуры сертификации гостиничных предприятий различных категорий.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания;</li> <li>- отраслевые стандарты сервиса;</li> <li>-порядок прохождения процедуры сертификации гостиничных предприятий одной из категорий.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|  | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса;</li> <li>- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия;</li> <li>- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне структурных подразделений гостиничного предприятия.</li> </ul> |  |  | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации гостиничного сервиса;</li> <li>- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия;</li> <li>- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне структурных подразделений гостиничного предприятия.</li> </ul> |  |
|  | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;</li> <li>- способностями по организации прохождения</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки внутренних стандартов обслуживания;</li> <li>- способностями по организации прохождения процедуры</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

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

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

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов;</li> <li>- обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства;</li> <li>- обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства;</li> <li>- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</li> </ul> |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов;</li> <li>- обеспечивать качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства;</li> <li>- обеспечивать эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства;</li> <li>- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</li> </ul> |
|  | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками координации деятельности подчиненных;</li> <li>- методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия;</li> <li>- навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства;</li> <li>- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах</li> </ul>                                                                                                                  |  |  |  | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами оптимизации работы структурных подразделений гостиничного предприятия;</li> <li>- навыками внедрения регламентов в технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства;</li> <li>- владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах</li> </ul>                                                                                                                                                                    |

|  |            |  |  |  |             |
|--|------------|--|--|--|-------------|
|  | 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 соответствия 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 |                      |

| <b>компете<br/>нции</b> |                                                                                                                                                         |           |                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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)*

| <b>Контролируемые компетенции или их части</b> |                                                                                                                                                         | <b>Формулировка задания</b> |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Код компетенции</b>                         | <b>Формулировка</b>                                                                                                                                     |                             |                                                                                                                                                                                                |
| 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)*

| <b>Контролируемые компетенции или их части</b> | <b>Формулировка задания</b> |
|------------------------------------------------|-----------------------------|
|------------------------------------------------|-----------------------------|

| <b>Код компетенции</b> | <b>Формулировка</b>                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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](http://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                                         | Дополнительная | Методическая | 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](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://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.