



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕ-
ЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАР-
СТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДАЮ

Директор института экономики и
предпринимательства
_____ А.О. Грудзинский
« » _____ 2017 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И
ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль:
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
Очная, заочная

Нижний Новгород 2017

Программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

СОСТАВИТЕЛИ:

д.э.н., профессор М.В.Ефремова

(подпись)

к.полит.н. доцент Н.А.Баранова

(подпись)

Заведующий кафедрой сервиса и туризма _____

М.В.Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «30» августа 2017 года, протокол № 8.

1. Цель практики

Целью производственной практики является закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

Задачами производственной практики являются:

- формирование у обучающихся соответствующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, умений и навыков, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения;
- применение знаний в области гостиничного дела, полученных им в ходе обучения в вузе, на практике;
- ознакомление с общими принципами гостиничного предприятия и структурой управления на предприятии;
- ознакомление с информационной системой гостиничного предприятия и технологиями для поддержки принятия управленческих решений;
- сбор информации, необходимой для подготовки отчета, приобрести навыки по обработке и анализу данных.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Вид практики: Производственная.

Тип практики: Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения: стационарная, выездная.

Форма проведения: концентрированная.

Общая трудоемкость практики составляет:

6 зачетных единиц,

216 часов,

4 недели

Прохождение практики предусматривает:

а) контактную работу (проведение консультаций по расписанию и т.д.) – 3 часа для обеих форм обучения,

б) самостоятельную работу – выполнение индивидуального задания по практике и подготовка отчета по практике.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами в процессе обучения на предыдущих курсах.

Прохождение практики необходимо для получения знаний, умений и навыков, формируемых для последующей преддипломной практики и написания выпускной квалификационной работы, а также для применения в профессиональной деятельности.

3. Место и сроки проведения практики

Продолжительность практики для всех форм обучения составляет 4 недели (дни), сроки проведения в соответствии с учебными планами:

Форма обучения	Курс (семестр курса)
очная	4 курс 1 семестр
заочная	5 курс 1 семестр

Практика проводится в профильных организациях, в т.ч. отель «Ibis» (г. Нижний Новгород), Гранд Отель «Ока» (г. Нижний Новгород), отель Кортъярд Марриотт (г.Нижний Новгород). Местом проведения практики может быть Университет.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности.

4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Практика направлена на формирование компетенций и результатов обучения, представленных в таблице 1.

Перечисленные ниже компетенции, формируемые в ходе проведения производственной практики, вырабатываются частично. Полученные обучающимися знания, умения и навыки являются частью планируемых. В результате обучения обучающиеся получают *представление о* способах нахождения, анализа и обработки научно-технической информации в области гостиничной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий, о деятельности служб гостиницы и иных средств размещения, обслуживания потребителей; *учатся* выполнять основные обязанности персонала в гостинице, работать самостоятельно и в команде, а также вырабатывают *навыки* применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в деятельности гостиничного предприятия.

Таблица 1

Формируемые компетенции и планируемые результаты обучения при прохождении практики

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	- знать: способы нахождения, анализа и обработки научно-технической информации в области гостиничной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий; - уметь: находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничной деятельности; - владеть: навыком работы с современными информационными технологиями в гостиничной деятельности
ОПК-2 - способностью организовывать работу исполнителей	- знать: правила ведения деловой коммуникации в гостиничном предприятии при общении с различными категориями потребителей из разных стран; - уметь: вести деловую корреспонденцию, а также вести делопроизводство в соответствии с должностными обязанностями; - владеть: работы с информационными каналами в гостиничном деле
ОПК-3-готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	- знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; -уметь: организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
	- владеть: навыком применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в деятельности гостиничного предприятия
ПК-1- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	-знать: возможности использования глобальных компьютерных систем бронирования в гостиничной деятельности; -уметь: применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте, пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером; - владеть: навыком работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет
ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	-знать: особенности анализа деятельности служб гостиницы и иных средств размещения, обслуживания потребителей; -уметь: определять результаты деятельности служб гостиничного предприятия и формулировать предложения по их оптимизации и совершенствованию; - владеть: проведения анализа деятельности служб гостиницы по установленным критериям и стандартам
ПК-3 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	-знать: особенности анализа деятельности служб гостиницы и иных средств размещения, обслуживания потребителей; -уметь: определять результаты деятельности служб гостиничного предприятия и формулировать предложения по их оптимизации и совершенствованию; - владеть: навыком проведения анализа деятельности служб гостиницы по установленным критериям и стандартам
ПК-4 - готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	- знать: организацию деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя; - уметь: использовать знание принципов организационного построения гостиничных предприятий и технологии оказания услуг для формирования и предоставления гостиничного продукта; - владеть: навыком описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствие запросам потребителей
ПК-5 - способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	- знать: особенности продаж гостиничных услуг, сбора и обобщения необходимой статистической и фактической информации в процессе взаимодействия со смежными службами гостиничного предприятия; - уметь: контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения - владеть: навыком определения потребностей департа-

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
	ментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
ПК-6- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	- знать: требования различных групп потребителей, культуру этносов для успешного кросс-культурного взаимодействия; - уметь: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; - владеть: навыком организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
ПК-7 -готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	- знать: правила регистрации туристов и паспортно-визового режима; - уметь: вести информационную базу службы приема и размещения, принимать и своевременно исполнять заказы и просьбы туристов (гостей) в соответствии с должностными обязанностями и стандартами работы; - владеть: навыком регистрации туристов с использованием современных технологий гостиничной деятельности
ПК-8- готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	- знать: технологические особенности процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - уметь: координировать работу персонала служб по приему, размещению и сопровождению гостей (только для менеджеров); - владеть: навыком контроля и управления отклонениями при выполнении технологических процессов при оказании основных и дополнительных услуг на гостиничном предприятии и применения стандартов в процессе обслуживания
ПК-9 - способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	- знать: современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг; - уметь: использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг; - владеть: навыком использования современных научных принципов и методов исследования рынка гостиничных услуг
ПК-10- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	- знать: основные методы, этапы, способы продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; - уметь: уметь систематизировать полученную в ходе коллективного взаимодействия информацию; - владеть: навыками бронирования номера и выписки гостя, организации предоставления набора основных и дополнительных услуг

5. Содержание практики

Процесс прохождения практики состоит из этапов:

- подготовительный;
- основной;

- заключительный.

Технологическая карта

Таблица 2

п/п	Этап	Содержание этапа	Трудоемкость (часов/недель)
1	Организационный	- проведение организационного собрания - получение группового задания - проведение инструктажа руководителем практики	26
2	Основной (экспериментальный)	Выполнение заданий (перечень заданий и методические указания к их выполнению приведены ниже), в т.ч. сбор и обработка информации	148
		Консультации с руководителем практики;	20
		Оформление отчета по практике	40
3	Заключительный (обработка и анализ полученной информации)	- формирование отчета - сдача зачета по практике	2
	ИТОГО:		216 / 4 недели

6. Форма отчётности

По итогам прохождения производственной практики обучающийся представляет руководителю практики отчетную документацию:

- письменный отчет
- индивидуальное задание (Приложение В)
- рабочий график (план) (Приложение Г)
- предписание

Формой промежуточной аттестации по практике является зачет с оценкой.

По результатам проверки отчетной документации, выполнения заданий выставляется оценка.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

7.1 Основная учебная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

2. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>

7.2 Дополнительная учебная, научная и методическая литература:

1. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

2. Просто хаускипинг : Практическое пособие / С.В. Дусенко, Е.В. Важенкова, т.В. Кибирёва, И.Н. Кибирёв. - М.: Альфа-М, 2013. - 72 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846>

7.3 Ресурсы сети Интернет.

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru

8. Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

Операционная система Microsoft Windows

Прикладное программное обеспечение Microsoft Office Professional

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.

Для прохождения студентами производственной практики имеются в наличии: специальные кабинеты, оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

10. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике

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

10.1. Паспорт фонда оценочных средств по практике

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
1	ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукт	- знать: способы нахождения, анализа и обработки научно-технической информации в области гостиничной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий; - уметь: находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничной деятельности; - владеть: навыком работы с современными информационными технологиями в гостиничной деятельности	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование
2	ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей	- знать: правила ведения деловой коммуникации в гостиничном предприятии при общении с различными	

			категориями потребителей из разных стран; - уметь: вести деловую корреспонденцию, а также вести делопроизводство в соответствии с должностными обязанностями; - владеть: работы с информационными каналами в гостиничном деле	Выполнение заданий в рамках отчета по практике
3	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	- знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; -уметь: организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; - владеть: навыком применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в деятельности гостиничного предприятия	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование
4	ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	-знать: возможности использования глобальных компьютерных систем бронирования в гостиничной деятельности; -уметь: применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте, пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером; - владеть: навыком работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет	Выполнение заданий в рамках отчета по практике
5	ПК-2	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных	-знать: особенности анализа деятельности служб гостиницы и иных средств размещения, обслуживания потребителей; -уметь: определять результаты деятельности служб гостиничного пред-	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование

		и коммуникационных технологий	принятия и формулировать предложения по их оптимизации и совершенствованию; - владеть: проведения анализа деятельности служб гостиницы по установленным критериям и стандартам	
6	ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	- знать: особенности анализа деятельности служб гостиницы и иных средств размещения, обслуживания потребителей; - уметь: определять результаты деятельности служб гостиничного предприятия и формулировать предложения по их оптимизации и совершенствованию; - владеть: навыком проведения анализа деятельности служб гостиницы по установленным критериям и стандартам	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование
7	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	- знать: организацию деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя; - уметь: использовать знание принципов организационного построения гостиничных предприятий и технологии оказания услуг для формирования и предоставления гостиничного продукта; - владеть: навыком описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответствие запросам потребителей	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование
8	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в	- знать: особенности продаж гостиничных услуг, сбора и обобщения необходимой статистической и фактической информации в	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование

		гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	процессе взаимодействия со смежными службами гостиничного предприятия; - уметь: контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения - владеть: навыком определения потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	
9	ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	- знать: требования различных групп потребителей, культуру этносов для успешного кросс-культурного взаимодействия - уметь: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников - владеть: навыком организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	Выполнение заданий в рамках отчета по практике
10	ПК-7	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	- знать: правила регистрации туристов и паспортно-визового режима - уметь: вести информационную базу службы приема и размещения, принимать и своевременно исполнять заказы и просьбы туристов (гостей) в соответствии с должностными обязанностями и стандартами работы - владеть: навыком регистрации туристов с использованием современных технологий гостиничной деятельности	Выполнение заданий в рамках отчета по практике

11	ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	- знать: технологические особенности процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - уметь: координировать работу персонала служб по приему, размещению и сопровождению гостей (только для менеджеров); - владеть: навыком контроля и управления отклонениями при выполнении технологических процессов при оказании основных и дополнительных услуг на гостиничном предприятии и применения стандартов в процессе обслуживания	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование
12	ПК-9	способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	- знать: современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг; - уметь: использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг; - владеть: навыком использования современных научных принципов и методов исследования рынка гостиничных услуг	Выполнение заданий в рамках отчета по практике
13	ПК-10	готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	- знать: основные методы, этапы, способы продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; - уметь: уметь систематизировать полученную в ходе коллективного взаимодействия информацию; - владеть: навыками бронирования номера и выписки гостя, организации предоставления набора основных и дополнительных услуг	Выполнение заданий в рамках отчета по практике Устное собеседование

Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
Полнота знаний	Отсутствие знаний теоретического материала для выполнения индивидуального задания. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа на вопросы собеседования, отсутствует отчет, оформленный в соответствии с требованиями	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки при ответе на вопросы собеседования	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки и требований программы практики
Наличие умений	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа на вопросы собеседования	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме без недочетов
Наличие навыков (владение опытом)	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа на вопросы собеседования	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Мотивация (личностное отношение)	Полное отсутствие учебной активности и мотивации, пропущена	Учебная активность и мотивация слабо выражены,	Учебная активность и мотивация низкие,	Учебная активность и мотивация	Учебная активность и мотивация	Учебная активность и мотивация проявляются на	Учебная активность и мотивация проявляются на

	большая часть периода практики	готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует	слабо выражены, стремление решать задачи на низком уровне качества	проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества	высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества	очень высоким уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция не сформирована. Отсутствуют знания, умения, навыки, необходимые для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется отработка дополнительных практических навыков	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции превышает стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенций	Нулевой	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Очень высокий
	низкий		достаточный				

Критерии итоговой оценки результатов практики

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики являются сформированность предусмотренных программой компетенций, т.е. полученных теоретических знаний, практических навыков и умений (самостоятельность, творческая активность).

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки, творческий подход к решению нестандартных ситуаций во время выполнения индивидуального задания. Обучающийся представил подробный отчет по практике, активно работал в течение всего периода практики.
Отлично	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки. Обучающийся представил подробный отчет по практике, активно работал в течение всего периода практики
Очень хорошо	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует хорошую подготовку. Обучающийся представил подробный отчет по практике с незначительными неточностями, активно работал в течение всего периода практики
Хорошо	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты практически полностью. Обучающийся демонстрирует в целом хорошую подготовку, но при подготовке отчета по практике и проведении собеседования допускает заметные ошибки или недочеты. Обучающийся активно работал в течение всего периода практики
Удовлетворительно	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций в целом достигнуты, но имеются явные недочеты в демонстрации умений и навыков, предусмотренных программой практики. Обучающийся показывает минимальный уровень теоретических знаний, делает существенные ошибки при выполнении индивидуального задания, но при ответах на наводящие вопросы во время собеседования, может правильно сориентироваться и в общих чертах дать правильный ответ. Обучающийся имел пропуски в течение периода практики.
Неудовлетворительно	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций в целом не достигнуты, обучающийся не представил своевременно /представил недостоверный отчет по практике, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики.
Плохо	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций не достигнуты, обучающийся не представил своевременно отчет по практике, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики, не может дать правильный ответ на вопросы собеседования.

10.2 Перечень контрольных заданий и иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности

10.2.1. Требования к отчету по практике

По итогам прохождения производственной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от ННГУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

Приложение к отчету

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

10.2.2. Задания для промежуточной аттестации

По итогам производственной практики предусматривается промежуточная аттестация в виде защиты отчета практики с выставлением оценки. Время проведения защиты практики устанавливается расписанием занятий для конкретной учебной группы.

Задание для оценки сформированности компетенции ОПК-1, ПК-2, ПК-4

Задание 1.

1. Представить общую характеристику гостиничного предприятия (юридический адрес, место нахождения, форма собственности, правоустанавливающие документы, руководство, вместимость, типы номеров и т.д.).

2. Охарактеризовать специализацию, направление деятельности, миссию, задачи, стратегические и тактические цели развития гостиничного предприятия на территориальном рынке гостиничных услуг.

3. Построить организационную структуру управления.

4. Дать характеристику службам и подразделениям гостиничного предприятия и описать их функциональную деятельность.

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-1, ПК-2

Задание 2. В сети Интернет найдите информацию о современных технологиях, применяемых гостиничными предприятиями. Назовите инновационные технологии, применяемые Группой AccorHotels.

Группа AccorHotels в 2016 г. запустила глобальную программу по сокращению пищевых отходов и упаковки в своих ресторанах. Согласно данным Всемирной организации по продовольствию, в мире ежегодно выбрасывается более 1,3 млрд тонн продуктов. В ресторанах AccorHotels ежегодно сервируются 150 млн блюд, при этом 25% закупленных продуктов отправляются в мусор. В связи с этим, группа AccorHotels взяла обязательство к 2020 г. сократить уровень пищевых отходов в своих ресторанах на 30%, а также сократить количество используемой упаковки. Программа реализуется на кухнях ресторанов 38 пилотных отелей в 13 странах мира. Благодаря внедрению комплексных решений отели смогли добиться сокращения пищевых отходов в среднем на 60% и сэкономить около 540 000 евро. Кроме этого, AccorHotels в соответствии с программой PLANET21, призванной поддержать городское сельское хозяйство, планирует к 2020 г. разбить 1000 городских огородов при своих отелях по всему миру, чтобы обеспечить гостей органической свежей зеленью и овощами.

В 2016 г. Группа AccorHotels открыла в Лондоне отель Novotel Canary Wharf, который расположен в одном из самых высоких зданий квартала Canary Wharf (127 м), откуда открывается панорамный вид на Лондон, а также на небоскреб Shard, Олимпийский парк и Гринвич-Парк.

Отель был спроектирован с учетом большого количества технологий, направленных на устойчивое развитие и сокращение негативного воздействия на окружающую среду, чтобы получить высший бал в соответствии с системой оценки BREEAM, которая является наиболее известным в мире и широко используемым методом экологической экспертизы объектов недвижимости. Novotel Canary Wharf стал первым отелем Группы в Великобритании, с собственным огородом.

В Novotel Canary Wharf были использованы следующие инновационные решения,

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-3, ПК-4

Задание 3. На основе анализа деятельности гостиничного предприятия заполните таблицу. Сделайте выводы.

"Показатели деятельности гостиницы "....." запериод

<i>Показатели</i>	<i>Единица измерения</i>	<i>Период (год, неделя)</i>		
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Количество гостей (период), из них: -РФ -СНГ -дальнее зарубежье				

Загрузка номерного фонда	%			
Количество реализованных номеров	шт.			
Средняя стоимость номера	Руб.			

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-5

Задание 4. Определить требования к материально-технической базе гостиничных номеров объекта размещения (базы практики) согласно Порядку классификации гостиниц и иных средств размещения.

Ответ представить в таблице:

Категории номеров	Требования к гостиничным номерам

Задание для оценки сформированности компетенции: ОПК-2, ПК-1, ПК-6

Задание 5. Проанализировать процедуры построения контактов с клиентами гостиницы, эффективность работы с жалобами и обращениями клиентов, работу с интернет-форумом гостиницы.

Задания для оценки сформированности компетенции: ОПК-3, ПК-5, ПК-6

Задание 6. Ознакомиться с основными стандартами и нормативами, регламентирующими работу служб и подразделений гостиницы. Законспектировать стандарт обслуживания.

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-7, ПК-8

Задание 7. Дайте характеристику видам бронирования в гостиничном предприятии.

Ответ представьте в таблице.

№	Вид бронирования	Характеристика
1.	Гарантированное	
2.	Бронирование по предварительной оплате	
3.	Бронирование по выставлению счета	
4.	Бронирование под гарантию кредитной карты	
5.	Бронирование под гарантию компании или корпорации	
6.	Бронирование ваучером	
7.	Негарантированное бронирование	
8.	Сверхбронирование	

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-4, ПК-6, ПК-8

Задание 8. Проанализируйте ситуацию и сделайте соответствующие выводы: небольшая гостиница находится в региональном центре. Загрузка невысокая, гости, как правило, заранее бронируют номера по Интернету. Целевая аудитория: группы школьников начальных классов, приезжающие с целью ознакомиться с местными достопримечательностями. Может ли гостиница в целях экономии отказаться от круглосуточной работы службы портье, закрывая гостиницу на ночь?

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-4, ПК-8

Задание 9. Проанализируйте ситуацию и сделайте соответствующие выводы: горничная в ходе текущей уборки номера обнаружила неисправности сантехники в ванной комнате, о чем предупредила гостя в оставленной для него записке следующего содержания:

Уважаемый гость!

Прошу не пользоваться сантехникой по причине ее неисправности. Завтра неисправности будут устранены.

Горничная

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-4, ПК-8

Задание 10. Проанализируйте ситуацию и сделайте соответствующие выводы: горничная, проходя утром по коридору гостиницы, обнаружила табличку «Не беспокоить!». Поздно вечером, заканчивая смену, горничная снова увидела эту табличку и, не убирая номер, отправилась домой.

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-7, ПК-8

Задание 11.

1. Изучить цикл гостиничного обслуживания и роль подразделений на каждом этапе.
2. Изучить и описать технологические особенности работы служб гостиницы:
 - службы приема и размещения;
 - службы обслуживания номеров (хаус –кипинг)
 - службы маркетинга;
 - службы управления персоналом
 - службы материально-технического обеспечения;
 - службы АСУ;
 - службы питания;
 - службы безопасности и др.

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-9, ПК-10

Задание 12. Проанализировать и описать конкурентную среду на региональном рынке гостиничных услуг. Выявить конкурентов объекта исследования.

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-5, ПК-8

Задание 13. Номерной фонд гостиницы составляет 62 номера. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при имеющемся номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям). Разработайте рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории.

Кол-во, №№	Характеристика номеров
12 (1–29)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 4 кв.м с умывальником, унитазом и ванной
15 (30–59)	однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (60)	3-комнатный номер площадь 82 кв.м, состоящий из гостиной, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см), кухонным уголком. Имеются два санузла: первый санузел площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 3,9 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1	однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая транс-

(61)	формируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,5 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина)
1 (62)	3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,5 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см

Задание для оценки сформированности компетенции: ОПК-3, ПК-5

Задание 14. Ознакомьтесь с процедурой классификации гостиниц и других средств размещения в России. Представьте процедуру классификации в виде последовательных шагов, начиная с подачи заявки гостиницей и заканчивая получением свидетельства.

Задание для оценки сформированности компетенции: ПК-5, ПК-5

Задание 15. Проанализируйте ситуацию и сделайте соответствующие выводы: гостиница эконом-класса располагает 20 стандартными номерами 1 и 2 категории, гостиница без звездочной категории, за предоставление следующие видов услуг установила символическую плату:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

10.2.3. Вопросы к собеседованию (устным опросам) по производственной практике

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Охарактеризуйте виды деятельности гостиничного предприятия (базы практики). Какой документ должен предъявить гость при заселении в гостиницу? Назовите целевую аудиторию гостиничного предприятия (базы практики). Перечислите технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в гостиничном предприятии (базы практики), и указать их назначение.	ОПК-1
2.	Опишите этапы процесса обслуживания гостей сотрудниками службы приема и размещения. Какие требования предъявляют к менеджеру службы приема и размещения? Какой документ регламентирует функциональные обязанности менеджера службы приема и размещения?	ОПК-2
3.	Назовите документы, которые регламентируют требования к качеству гостиничных услуг. Значение стандартов обслуживания в гостиничной деятельности. Кто разрабатывает корпоративные стандарты? Является ли обязательной процедура классификации гостиниц в России?	ОПК-3, ПК-5

4.	Приведите примеры современных технологий обслуживания в гостиницах. Назовите требования различных групп потребителей к обслуживанию в гостинице. Назовите программные продукты, используемые в гостиничном предприятии (базе практики)	ПК-1, ПК-2
5.	Назовите основные статьи затрат гостиничного предприятия. Из чего формируется доход гостиницы? Как рассчитывается выручка гостиничного предприятия? Как рассчитывается прибыль гостиничного предприятия?	ПК -3
6.	Дайте понятие процессу обслуживания в гостинице. Назовите функции отдельных служб гостиницы. Назовите методы оценки качества обслуживания. Назовите внутренние и внешние источники информации о качестве обслуживания в гостинице. Назовите методы установления предпочтений различных категорий гостей. Приведите примеры особенностей обслуживания различных категорий туристов, в т.ч. людей с ограниченными возможностями, детей, гостей с животными, китайских туристов	ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-10
7.	Назовите функции следующих служб гостиничного предприятия (базы практики): 1) бронирования номеров, приема и размещения гостей; 2) служба обслуживания номерного фонда (хаус –кипинг); 3) служба безопасности; 4) служба организации питания, включая службу room service; 6) инженерно–техническая служба; 7) отдел маркетинга и продаж; 8) служба управления качеством; 9) служба управления персоналом; 10) финансово- экономическая служба	ПК-4
8.	Приведите примеры современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем. Приведите примеры инноваций в гостиничной деятельности. Дайте понятие «оптимальный технологический процесс»	ПК-7, ПК-8
9.	Назовите методы оценки качества гостиничных услуг. Назовите источники внутренней и внешней информации о качестве обслуживания в гостинице. Суть метода «тайный гость»	ПК-9, ПК-10

10.2.4. Задания для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль проводится во время консультаций студента и руководителя практики на кафедре сервиса и туризма ИЭП и представляет собой контроль хода выполнения индивидуального задания. Текущий контроль проводится в устной форме с периодичностью 1 раз в две недели.

Приложение А

ОБРАЗЕЦ

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

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра сервиса и туризма

ОТЧЁТ ПО ПРАКТИКЕ

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Выполнил: студент группы _____
Специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»

ФИО, подпись

Руководитель

уч.степень, должность, ФИО

Н.Новгород, 2017 г.

Приложение Б

Оформление списка использованных источников

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

Таблица – Правила и примеры оформления списка источников

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Юркнига, 2005. – 448 с. Bailey A. English for International Tourism: Intermediate Teacher's Book. – London: Longman, 2010. – 320 p.
	Два-три автора	Веткин В.А., Винтайкина Е.В.. Технология создания турпродукта: пакетные туры. – М: Финансы и статистика, 2013. – 240 с. Чередникова Л.Е., Бовин А.А., Штейнгольц Б.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. – 450 с. Kotler P., Haider D., Rein I. Marketing places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations. – NY: A Division of Simon & Schuster, 1993. – 390 p.
	4 и более автора	Организация туризма / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др. – Минск: Новое знание, 2003. – 632 с. Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 p.
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		Сахарчук Е.С. Методика анализа зарубежных моделей подготовки кадров для сферы туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – Т. 8. – №3. – С. 78–84. Хаванова Н.В. Использование инструментария маркетинга впечатлений в индустрии туризма / Т.М. Кривошеева, В.М. Осокин, Н.В. Хаванова // Сервис в России и за рубежом. – Т.8. – Вып. 3. – С. 3–14. Dann G., Gohen E. Sociology and tourism // Annals of Tourism Research. – 1991. – Vol. 18. – P. 155–169.
Статья из сборника материалов (тезисов)		Игнатьев А.В. К вопросу об усилении функций туризма в постиндустриальном обществе // Туризм и региональное развитие: Сб. науч. статей. – Смоленск, 2006. – С. 73–78. Христофорова И.В., Колгушкина А.В., Христофоров А.В. Маркетинговые исследования рынка услуг гостиничного комплекса г. Москвы // Сб. мат. X Всерос. научно-практ. конф. «Проблемы практического маркетинга в сфере сервиса». – М.,

		2009. – С. 34–39.
Сборник научных статей, статистические отчеты		Управление бизнесом: сборник статей / отв. ред. И.И. Иванов. – Н. Новгород: Изд-во Нижегородского ун-та, 2009. – 243 с. UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition. – Madrid: UNWTO, 2014. – 16 p.
Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Система бронирования и резервирования // Энциклопедия туризма: Справочник / Сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – С. 234. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.
	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм (Дата обращения: 09.11.2014).
Нормативные правовые акты, официальные документы		Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: http://russiatourism.ru/content/2/section/19/ (Дата обращения: 12.10.2014). Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2014. – 39 с. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 15 декабря 2010 г. N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». URL: http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organisazii_klass_gostiniz.pdf (Дата обращения: 14.10.2014).
Стандарты		ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. – М.: Госстандарт России, 2004. – 10 с. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – М.: Стандартинформ, 2008. – 15 с. URL: http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text (Дата обращения: 12.10.2014).
Картографические издания, буклеты, путеводители		Атлас Республики Коми / Отв. ред. Ю.В. Лисин. – М.: Феория, 2011. – 448 с. Норвегия 2014: Каталог. – Осло: Visitnorway.ru, 2014. – 108 с. Святыни Смоленска. – Смоленск: Управление культуры и туризма Администрации г. Смоленска, б/г. – Букл. Сербия: карта монастырей. – Белград: Туристическая организация Сербии, 2012. – Букл. Famagusta region: tourist maps. – Ayia Napa, Cyprus. – Map.Marina Bay Sands: Every moment rewarded. – Singapore, 2014. – Bookl.

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, при-

водятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранное издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

Приложение к отчету

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

Приложение В
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

Обучающий-
ся _____ (фамилия, имя, отчество полностью)

Курс _____

Форма обучения _____

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Содержание задания на практику (перечень подлежащих рассмотрению вопросов):

1. Работа с информационно-коммуникационными системами, использование актуальных источников информации и эффективных технологий в области гостиничной деятельности.
2. Особенности технологического процесса предоставления гостиничных услуг.
3. Способы продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.
4. Организация гостиничной деятельности
5. Нормативно-правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
6. Экономическая эффективность деятельности гостиничных предприятий.
5. Методы оценки гостиничной деятельности.

Дата выдачи задания _____

Руководитель практики от ННГУ _____
подпись

(ФИО)

Согласовано:

Руководитель практики
от профильной организации _____
(при прохождении практики в _____
профильной организации) подпись

(ФИО)

Ознакомлен:

Обучающийся _____
подпись

(ФИО)

Приложение Г

Совместный рабочий график (план) проведения практики (для проведения практики в профильной организации)

ФИО обучающегося _____

Форма обучения _____

Институт экономики и предпринимательства

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело _____

Курс: _____

База практики: _____

Руководитель практики от ННГУ: _____
(ФИО, должность)

Руководитель практики от профильной организации _____
(ФИО, должность)

Вид и тип практики: _____

Срок прохождения практики: с _____ по _____

Дат а(период)	Содержание и планируемые результаты практики (характеристика выполняемых работ, мероприятия, задания, поручения и пр.)

Руководитель практики от ННГУ _____
(ФИО, должность)

Руководитель практики от Профильной организации _____
(ФИО, должность)