|  |  |
| --- | --- |
| **логотип** | **министерство образования и науки российской федерации** |
| **федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»** |

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института экономики и предпринимательства

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.О. Грудзинский

«25» июня 2018 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ**

**И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ**

**НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки:

43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль:

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Квалификация:

бакалавр

Форма обучения:

Очная, заочная

Нижний Новгород 2018

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 «25» июня 2018 года, протокол № 5.

**1. Цель практики**

Целью учебной 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 учебной 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;

- осознание мотивов и ценностей в избранной профессии;

- 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: учебная.

Тип практики: Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способ проведения: стационарная.

Форма проведения: концентрированная.

Общая трудоемкость практики составляет:

3 зачетные единицы

108 часов

2 недели

Основные навыки, полученные в ходе прохождения учебной практики, могут быть использованы в дальнейшем при изучении блока дисциплин профессионального цикла, а также при прохождении производственной практики.

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 2 недели, сроки проведения в соответствии с учебными планами:

|  |  |
| --- | --- |
| Форма обучения | Курс (семестр курса) |
| очная | 3 курс 1 семестр |
| заочная | 3 курс 1 семестр |

Практика проводится в 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 п*редставление о работе* гостиницы (или иного средства размещения); *учатся* выполнять основные обязанности персонала в гостинице, работать самостоятельно и в команде, а также вырабатывают *навыки* работы с информационными каналами в гостиничном деле и анализа деятельности служб гостиницы по установленным критериям и стандартам.

***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:**виды источников информации для профессиональной деятельности, в т.ч. возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», специализированные информационные программы и технологии;  **- уметь:**организовывать эффективный поиск необходимой информации; обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи;  **- владеть:** навыком работы с информационно-коммуникационными системами, использования актуальных источников информации при написании отчета по практике, использования информационных технологий с учетом требований информационной безопасности, оформить список использованной литературы согласно требованиям библиографии |
| ОПК-2 - способностью организовывать работу исполнителей | **- знать:**основные правила деловой этики и общения;  **- уметь:**эффективно взаимодействовать с окружающими во время прохождения практики;  **- владеть:** навыком толерантного и доброжелательного отношения с окружающими в ходе прохождения практики, применять правила делового общения при подготовке отчета, в т.ч. во время консультаций с руководителем практики; нести ответственность за содержание и качество оформления заданий практики |
| ПК-4 - готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | **- знать:** функции подразделений гостиницы (или иного средства размещения); требования к обслуживанию потребителей;  **- уметь:** анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и (других средств размещения);  **- владеть:** определить соответствие обслуживания потребителей; установленным требованиям, делать соответствующие выводы |
| 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:**технологические процессы гостиничного предприятия; должностные инструкции основных категорий сотрудников гостиничного предприятия;  **- уметь:**структурировать технологические процессы гостиничного предприятия; выбрать оптимальный технологический процесс работы гостиничного предприятия, организовать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;  **- владеть:** навыком контроля выполнения технологических процессов в гостиничной деятельности; работы с должностными инструкциям в гостиничной деятельности |
| ПК-10- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | **- знать:**организацию работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;  **- уметь:**определить требования при подтверждении соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;  **- владеть:**приемами определения соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям системы классификации гостиниц и других средств размещения |

**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 | 20 |
| 2 | Основной (*экспериментальный)* | Выполнение заданий (перечень заданий и методические указания к их выполнению приведены ниже), в т.ч. сбор и обработка информации | 70 |
| Консультации с руководителем практики | 3 |
| Оформление отчета по практике | 10 |
| 3 | Заключительный  *(обработка и анализ полученной информации)* | - формирование отчета  - сдача зачета по практике | 5 |
|  | **ИТОГО:** |  | **108 / 2** недели |

**6. Форма отчётности**

По итогам прохождения учебной 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](http://www)[.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru/)
2. Портал про гостиничный бизнес - [http://www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru/)
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. **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»

1. **Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.**

Для прохождения студентами учебной 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.

* 1. **Паспорт фонда оценочных средств по практике**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код компетенции | Содержание  компетенции | Планируемые результаты обучения | Наименование  оценочного средства |
|  | 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:**виды источников информации для профессиональной деятельности, в т.ч. возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», специализированные информационные программы и технологии  **- уметь:**организовывать эффективный поиск необходимой информации; обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи  **- владеть:** навыком работы с информационно-коммуникационными системами, использования актуальных источников информации при написании отчета по практике, использования информационных технологий с учетом требований информационной безопасности, оформить список использованной литературы согласно требованиям библиографии | Выполнение заданий в рамках отчета по практике  Устное собеседование |
|  | ОПК-2 | способностью организовывать работу исполнителей | **- знать:**основные правила деловой этики и общения  **- уметь:**эффективно взаимодействовать с окружающими во время прохождения практики  **- владеть:** навыком толерантного и доброжелательного отношения с окружающими в ходе прохождения практики, применять правила делового общения при подготовке отчета, в т.ч. во время консультаций с руководителем практики; нести ответственность за содержание и качество оформления заданий практики | Выполнение заданий в рамках отчета по практике  Устное собеседование |
|  | ПК-4 - | готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | **- знать:** функции подразделений гостиницы (или иного средства размещения); требования к обслуживанию потребителей  **- уметь:** анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и (других средств размещения)  **- владеть:** определить соответствие обслуживания потребителей; установленным требованиям, делать соответствующие выводы | Выполнение заданий в рамках отчета по практике  Устное собеседование |
|  | 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:**технологические процессы гостиничного предприятия; должностные инструкции основных категорий сотрудников гостиничного предприятия;  **- уметь:**структурировать технологические процессы гостиничного предприятия; выбрать оптимальный технологический процесс работы гостиничного предприятия, организовать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;  **- владеть:** навыком контроля выполнения технологических процессов в гостиничной деятельности; работы с должностными инструкциям в гостиничной деятельности | Выполнение заданий в рамках отчета по практике  Устное собеседование |
|  | ПК-10 | готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | **- знать:**организацию работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения  **- уметь:**определить требования при подтверждении соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения  **- владеть:**приемами определения соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям системы классификации гостиниц и других средств размещения | Выполнение заданий в рамках отчета по практике |

**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 | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. | Продемонстрированы 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 | Продемонстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрированы навыки  при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |
| **Мотивация(личностное отношение)** | Полное отсутствие учебной активности и мотивации, пропущена большая часть периода практики | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует | Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи на низком уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на очень высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества |
| **Характеристика сфомированности 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 | Сформирован-ность 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 сформиро-ванности 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 поход 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. |

* 1. **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 учебной 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 х 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 –TimesNewRoman, 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, должнапродолжать 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 учебной практики предусматривается промежуточная аттестация в виде защиты отчета практики с выставлением оценки. Время проведения защиты практики устанавливается расписанием занятий для конкретной учебной группы.

**Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-1, ОПК-2**

**Задание 1.** Определить виды функциональных подразделений гостиницы и выполняемые ими функции. Изучить должностные инструкции портье (администратора), руководителя хозяйственной службы, горничной. Законспектировать функциональные обязанности.

*Методические указания:* Используя учебную литературу, перечислить основные функциональные подразделения (службы) гостиницы и выполняемые ими функции. Изучить должностные инструкции портье (администратора), руководителя хозяйственной службы, горничной. Законспектировать функциональные обязанности.

Данные оформить в виде таблицы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование функционального подразделения | Выполняемые функции |
| 1 |  |  |
| ***2*** |  |  |
| ***3*** |  |  |
| ***4*** |  |  |
| ***…*** |  |  |

Приложить: копии трех должностных инструкций.

**Задания для оценки сформированности компетенции ОПК-1, ОПК-2**

**Задание 2.** На основе учебной литературы или информации в Интернет определить основные правила общения с клиентом гостиницы по телефону.

*Методические указания:* На основе учебной литературы или информации в Интернет законспектировать основные правила общения с клиентом гостиницы по телефону.

**Задание 3.** Ознакомиться с правилами бронирования гостиничных номеров. Указать виды бронирования и требования к ним предъявляемые.

*Методические указания:*

Выполнить задание на основе Постановления Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года «[Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации](http://government.ru/media/files/NudxWbQyEvmf0FttqQKJAuijyGh0NJA8.pdf)».

**Задание 4.** Какую информацию обязана разместить гостиница на вывеске для информирования гостей?

*Методические указания:*

Выполнить задание на основе Постановления Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года «[Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации](http://government.ru/media/files/NudxWbQyEvmf0FttqQKJAuijyGh0NJA8.pdf)».

**Задание 5.** Определить требования к текущей уборке номеров в гостинице. Установить последовательность уборки многокомнатного номера.

*Методические указания:* На основе учебной литературы или информации в Интернет законспектировать основные правила и последовательность текущей уборки многокомнатного номера.

**Задания для оценки сформированности компетенции ПК-5**

**Задание 6.** Определить требования к материально-технической базе гостиничных номеров различных категорий.

*Методические указания:* Ознакомиться сПриказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) и законспектировать требования к гостиничным номерам различных категорий (п. 27).

**Задание 7.** 01 марта гость забронировал номер для проживания с 15 марта по 19 марта. Однако в силу сложившихся обстоятельств был вынужден перенести поездку на три дня позже и фактически проживал в гостинице с 18 по 22 марта. Должен ли гость платить за простой номера и в каком размере?

*Методические указания:*

Выполнить задание на основе Постановления Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года «[Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации](http://government.ru/media/files/NudxWbQyEvmf0FttqQKJAuijyGh0NJA8.pdf)».

**Задания для оценки сформированности компетенции ПК-4**

**Задание 8.** Структурируйте процесс обслуживания гостей сотрудниками службы приема и размещения.

*Методические указания:* На основе учебной литературы ознакомьтесь с процессом обслуживания гостя, начиная с бронирования и заканчивая выездом из гостиницы. Представьте поэтапный процесс обслуживания гостей сотрудниками службы приема и размещения в виде рисунка:

**1.**

**2**.

**3**.

**n.**

**Задание 9.** Проанализируйте ситуацию и выберите оптимальный технологический процессуборки номеров в курортной гостинице. Характеристика гостиницы: гостиница находится на первой линии моря, на пляж гости спускаются на лифте. Время в пути от гостиницы до пляжа составляет 2 мин., поэтому гости, отдыхая на пляже в течение дня часто приходят в номер: кто-то отдохнуть от солнца, кто-то накормить ребенка и т.д. В результате горничным приходится прерывать уборку. Руководство гостиницы узнало о новой технологии уборки номеров в Турции, отличие которой заключается в уборке номера двумя горничными одновременно, что позволяет сократить время уборки с 20 мин. до 12 мин. Выберите оптимальную технологию уборки. Ответ обосновать.

*Методические указания:* ознакомьтесь с ситуацией. Выберите оптимальную для данной гостиницы технологию уборки. Может ли гостиница отказаться от общепринятой в российских гостиницах технологии? Какие рекомендации вы можете дать руководству гостиницы?

**Задания для оценки сформированности компетенции ПК-10**

**Задание 10.** Разработайте анкету для оценки качества обслуживания в гостинице.

*Методические указания:* на основе учебной литературы изучите требования к составлению анкеты. Составьте анкету из 10-12 вопросов.

**10.2.3. Вопросы к собеседованию (устным опросам) по учебной практике**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Код  компетенции |
|  | 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 |
|  | 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, ПК-5 |
|  | 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? | ПК-5 |
|  | 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 |
|  | Назовите методы оценки качества гостиничных услуг.  Назовите источники внутренней и внешней информации о качестве обслуживания в гстинице.  Суть метода «тайный гость» | 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 проводиться 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

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

**ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Тип источника* | *Особенности источника* | | *Пример оформления библиографического описания*  *в списке источников* | |
| *1* | *2* | | *3* | |
| 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. Gil-bert, 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. – C. 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. Х 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, приводятся 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. Иностранные 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, должнапродолжать 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 уЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

Обучающийся\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (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. Организация процесса обслуживания гостей.
      3. Организация гостиничной деятельности.
      4. Анализ научно-технической информации в области гостиничной деятельности.
      5. Организация работ по стандартизации, сертификации, классификации

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от ННГУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                              (ФИО) подпись

**Согласовано:**

Руководитель практики

от профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(при прохождении практики в (ФИО) (подпись)

профильной организации)

**Ознакомлен:**

 Обучающийся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО) (подпись)

**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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Дата (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)