|  |  |
| --- | --- |
|  | **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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки:

43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль:

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Квалификация:

бакалавр

Форма обучения:

Очная, заочная

Нижний Новгород 2018

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

**СОСТАВИТЕЛЬ**: к.э.н., доцент, доцент кафедры сервиса и туризма ИЭП,

 Кочкурова Е.А. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

Заведующий кафедройсервиса и туризма

 д.э.н., профессор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «25» июня 2018 года, протокол №5.

**1. Цель практики**

Цель преддипломной практики бакалавров является систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных студентами в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, приобретение опыта решения практических задач, требующих применения профессиональных знаний и умений, а также сбор и анализ необходимого материала для написания выпускной квалификационной работы.

Задачами преддипломной практики являются:

* закрепление теоретических знаний на основе глубокого изучения характера и результатов деятельности гостиничных предприятий;
* развитие профессионального мышления и умения применять теоретические знания на практике;
* изучение опыта практического применения технологий, методов, подходов в гостиничной деятельности;
* выработка навыков самостоятельного анализа результатов работы;
* проведение анализа и оценки функциональной деятельности различных подразделений гостиничного предприятия;
* проведение анализа и оценки финансово экономической деятельности гостиничного предприятия;
* проведение анализа и оценки деятельности по управлению персоналомв гостиничном предприятии;
* проведение анализа и оценки маркетинговой деятельности гостиничного предприятия;
* выявления направлений совершенствования профессиональной деятельности в различных подразделениях гостиничного предприятия,
* выполнение конкретного исследования в соответствии с индивидуальным заданием руководителя практики;
* сбор и структурирование практического материала для подготовки выпускной квалификационной работы.

**2. Место практики в структуре образовательной программы**

Вид практики: производственная

Тип практики: преддипломная

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения: дискретная – путем выделения непрерывного периода учебного времени для проведения практики

Общая трудоемкость практики составляет:

6 зачетных единиц

216 часов

4 недели.

Прохождение практики предусматривает:

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

б) Самостоятельную работу – понимается 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, сроки проведения в соответствии с учебными планами:

|  |  |
| --- | --- |
| Форма обучения | Курс (семестр) |
| очная | 4 курс 8 семестр |
| заочная | 5\_ курс 9 семестр |

Практика проводится в профильных организациях.Базой практики могут являться: сетевые гостиницыМаринс Парк Отель, Azimut, Ibis, Marriott, Hilton,Sheraton, независимые коммерческие гостиницыПарк отель «Кулибин», Гостиница «Александровский сад», гостиница «Николь», Гранд Отель «Ока», гостиница «Волна», ведомственные гостиницы,курортные гостиницы,конференц-центры,конгресс-отели,гостиницы для постоянного места жительства,мотели,таймшерные отели и отели-кондоминиумы,гостиные дворы, ротели, ботели, флотели,пансионаты, гостевые дома и другие коллективные средства размещения согласно рекомендациям ВТО или классифицируемые согласно «Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ, 29 декабря 2014 года. Местом проведения практики может быть Университет.

Базовая организация для прохождения преддипломной практики определяется студентом самостоятельно или, в случае затруднения с выбором, выпускающей кафедрой.Допускается прохождение преддипломной практики по индивидуальным вызовам-заявкам от организаций, гарантирующих выполнение программы практики и квалифицированное руководство.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровьявыбор 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 преддипломной практики, вырабатываются частично.

Полученные обучающимися знания, умения и навыки являются частью планируемых. В результате обучения студенты *получают представление*о производственно-технологической деятельности гостиници других средств размещения; координации деятельности функциональных подразделений гостиници других средств размещения; сервисной деятельности;- проектной деятельности; соблюдении стандартов, других правовых и нормативных документовдеятельности гостиниц и других средств размещения; организационно-управленческой деятельности;

*учатся* использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности; адаптировать инновационные технологии к деятельности гостиниц идругих средств размещения в соответствии с требованиями потребителя; планировать производственно-технологическую деятельность гостиници других средств размещения; определять плановые задания и технико-экономические нормы, ресурсы, необходимых для обеспечения гостиничнойдеятельности в соответствии с требованиями потребителя;выбиратьоптимальныетехнологическиепроцессыдеятельности в соответствии с требованиями потребителя;

*работать самостоятельно* и в команде, а также *вырабатывают навыки*владения кодексом профессиональной этики; разработки алгоритма технологических, информационных и трудовыхпроцессов функциональных подразделений гостиниц и других средствразмещения в соответствии с требованиями потребителя; оценки качества технологических процессов гостиниц и другихсредств размещения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Формируемые компетенции с указанием кода компетенции** | **Планируемые результаты обучения** **при прохождении практики** |
| **ОК-1**-способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции | **-знать** закономерности исторического развития индустрии туризма и гостеприимства;**-уметь о**сознавать социальную значимость своей деятельности**-владеть**навыками логического и последовательного изложенияфактологической информации  |
| **ОК-2-** способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции | -**знать** принципы развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий;**-уметь** анализировать особенности развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий**-владеть** навыками оценкизакономерностей функционирования гостиничных предприятийза исследуемый период. |
| **ОК-3**способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности | **-знать** базовые термины и понятия, позволяющие охарактеризовать, проанализировать и оценить экономическую деятельность гостиничных предприятий;**-уметь** выявлятьактуальные цели, задачи в экономической деятельности гостиничных предприятий, **-владеть**навыками оценки влиянияключевых элементов внешней и внутренней среды на экономическую деятельность гостиничных предприятий; |
| **ОК-4**-способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности; | **-знать н**ормативные, правовые документы, регламентирующие сферу гостиничной деятельности **;****-уметь** определять перечень нормативных документов, необходимых для различных ситуаций в профессиональной деятельности;**-владеть**навыками применениянормативных, правовых документов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности; |
| **ОК-5**- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | **-знать** основные формы коммуникационного общения в профессиональной деятельности;**-уметь** использовать русский и иностранный язык в устной и письменной формах,межличностном общении и профессиональной деятельности;**-владеть**навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловомобщении в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; |
| **ОК-6** способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | **-знать** современные принципы работы в коллективе, основы профессионального общения**-уметь** выделять социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия впрофессиональной деятельности**-владеть**навыками толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходепрофессионального общения |
| **ОК-7**-способность к самоорганизации и самообразованию | **-знать** современные принципы организации личной трудовой деятельности**-уметь** планировать личную трудовую деятельность и повышение уровня образования **-владеть**навыками исполнения планов при организации личной трудовой деятельности |
| **ОК-8** -способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | **-знать** методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности**-уметь** выявлять необходимыесредства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности**-владеть**навыками поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности |
| **ОК-9-** способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций | **-знать** основы оказания первой помощи, основы пожарной безопасности и основы охраны труда на объекте прохождения практики**-уметь** выявлять по ситуации необходимые приемы оказания первой помощи**-владеть** навыками применения приемов оказания первой помощи при первой необходимости. |
| **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** организационные основы профессиональной гостиничной деятельности, структуру индустрии гостеприимства, особенности гостиничного продукта, особенности организации гостиничной деятельности в России; требования к информационной безопасностииндустрии гостеприимства;**-уметь**решения практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения при работе в глобальных компьютерных сетях;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации связанной с решением конкретных задач профессиональной деятельности гостиничного предприятия;основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях. |
| **ОПК-2 -** способностью организовывать работу исполнителей | - **знать**особенности организации работы исполнителей в гостиничной деятельности ;**-уметь**разрабатывать управленческие решения при организации работы исполнителей в гостиничной деятельности; **-владеть**навыками применения управленческих приемов и методов в гостиничной деятельности |
| **ОПК-3-**готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | -**знать** основные положения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность;**-уметь**применять основные положения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг.  |
| **ПК-1-**готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | -**знать** технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;**-уметь**анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;**-владеть** навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.  |
| **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** организацию функциональных процессов в гостиницах; информационные и коммуникационные технологии разработки и предоставления гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя; **-уметь**применять информационные и коммуникационные технологии при предоставлении гостиничного продукта;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации связанной с решением конкретных задач профессиональной деятельности гостиничного предприятия;основными навыками работы с информацией.  |
| **ПК-3-**владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения | -**знать** систему учета затрат в деятельности гостиничного предприятия;**-уметь**применять методы экономического анализа с учетом специфики функционирования гостиничного предприятия;**-владеть**навыками анализа затрат различных видов деятельности в гостиничном предприятии. |
| **ПК-4-** готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | -**знать** методы, позволяющие проанализировать результаты функциональной деятельности различных подразделений гостиницы**-уметьп**роводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия;**-владеть** навыками делать выводы об уровне обслуживания и эффективности профессиональной деятельности служб, подразделений и гостиничного предприятия в целом |
| **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 и должностные инструкций в гостиничной деятельности**-уметь**определять комплекс организационных работ по подтверждению соответствия гостиничного предприятия системе классификации**-владеть** навыками оценки выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности. |
| **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** особенности формирования клиентурных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями**-уметь**учитывать потребности потребителя в процессе формирования и предоставления гостиничных услуг**-владеть** навыками участия в сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. |
| **ПК-7 -** готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем | -**знать** современные технологии обеспечения качественных и безопасных гостиничных услуг;**-уметь**анализировать потребительские ожидания и оценивать удовлетворенность обслуживанием в гостиничном предприятии; **-владеть**навыками применения современных технологий обслуживания и обеспечения качественных и безопасных гостиничныхуслуг. |
| **ПК-8-**готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | -**знать** организацию функциональных процессов в гостиницах особенности и виды гостиничного продукта; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу**-уметь**анализировать технологические процессы в гостиницах, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов;**-владеть**навыками, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в гостиничной деятельности. |
| **ПК-9-**способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг | -**знать** особенности сегментирования рынка гостиничных услуг и методы исследования рынка гостиничных услуг; **-уметь**оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации при исследовании рынка гостиничных услуг. |
| **ПК-10** готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | -**знать** прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта;**-уметь**подбирать методы исследования для решения организационно-производственных проблем в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей **-владеть** навыками анализа и обобщения полученной научно-технической информации в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей. |
| **ПК-11**готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей | -**знать с**овременные инновационные технологии и формы обслуживания потребителей;**-уметь**обобщать опыт применения инновационных технологий или новых форм обслуживания в гостиничной деятельности;**-владеть** навыками выявлять инновационные потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей. |

**5. Содержание практики**

Процесс прохождения практики состоит из этапов:

- подготовительный;

- основной;

- заключительный.

**Технологическая карта**

*Таблица 2*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Этап** | **Содержание этапа** | **Трудоемкость** |
| 1 | Организационный  | Студент:- получает в деканате вуза предписание на практику;- знакомится с условиями, целями, задачами практики, -изучает программу практики, -требования к оформлению отчетных документов, -изучает на сайте кафедры методические указания по преддипломной практике,- определяет базу прохождения практики,-согласовывает с преподавателем кафедры время и форму проведения консультационных занятий,- проходит инструктаж по технике безопасности,- составляет индивидуальный план-график-разрабатывает совместно с руководителем практики от вуза программу исследования. | 27/0,5 недели |
| 2 | Основной | Студент осуществляет сбор фактографического и статистического материала, проводит опросы и другие мероприятия согласно программе исследования.Режим работы студентов согласуется с расписанием работы гостиничного или иного средства размещения и правилами внутреннего распорядка. Рабочий день студента на практике – 6 часов. Обеденный перерыв определяется по согласованию с базой практики. Выполненная работа ежедневно сверяется с индивидуальным планом-графиком. Консультируется с руководителями практики от вуза и базового предприятия. | 162/ 3 недели |
| 3 | Заключительный | За десять дней до защиты практики студент сдает руководителю практики от вуза отчет об итогах преддипломной практики.В отчете приводится обзор собранных материалов, статистические и социологические данные, источники их получения и другие сведения, необходимые для выполнения выпускной квалификационной работы. Отчет по практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период практики и подготовленность к выполнению выпускной квалификационной работы.На защиту студент предоставляет весь перечень отчетных документов. В ходе защиты руководители анализируют эффективность пройденной студентом преддипломной практики, объявляют ее результаты и утверждают защита практики студентом. | 27/0,5 недели |
|  | **ИТОГО:** |  | 216 часов/4 недели |

**6. Форма отчетности**

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

— письменный отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач;

— индивидуальное задание на преддипломную практику

— рабочий график (план) прохождения практики

— предписание, выданное деканатом на практику, заполненное по всем разделам, подписанное и заверенное печатью;

— отзыв руководителя практики от предприятия о работе студента в период практики с оценкой уровня и оперативности выполнения им задания по практике, отношения к выполнению программы практики, дисциплины и т.п.;

По результатам проверки отчетной документации, выполнения контрольных заданий и собеседованиявыставляется зачет с оценкой.

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

**7.1 Основная учебная литература**

7.1.1 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/bookread2.php?book=473497

7.1.2. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Бакалавр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=468869

**7.2 Дополнительная учебная, научная и методическая литература**

7.2.1 Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. - М.: Дашков и К, 2013. - 280 с. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=430340

7.2.2 Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 440 с. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=447389

7.2.3 Жильцов, Е.Н. Экономика и управление социальной сферой: Учебник для бакалавров /Под ред. д. э. н., проф. Е. Н. Жильцова, д. э. н., проф. Е. В. Егорова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 496 с. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=513772

7.2.4 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 448 с. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=415588

7.2.5.Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=502143

7.2.6 Управление персоналом: учебное пособие / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 238 c. // Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=551362

7.2.7.Колесова Ю.А. Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие / Ю.А. Колесова. – М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 352 с. // Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453451

7.2.8. Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ », 2014. — 448 с. // Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455095

7.2.9. О внесении изменений в Федеральный деятельности в Российской Федерации»: федер. закон [от 1.07 2011 г. № 169-ФЗ, от 03.05. 2012 г.] // Собр. законодательства Рос. Федерации – 2011 2 О техническом регулировании: федер. закон [от 27.12 2002 г. № 184-ФЗ, с изменениями и дополнениями от 29.06 2015 г .№160-ФЗ] // Собр. Законодательства Рос. Ф едерации-2015.

7.2.10. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229

7.2.11. Журнал "Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа:: http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009

7.2.12. Журнал «Российский журнал менеджмента» // Режим доступа: http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9611

**7.3 Ресурсы сети *Интернет.***

7.3.1.Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www](http://www)[.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru/)

7.3.2.Портал про гостиничный бизнес - [http://www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru/)

7.3.3.Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

**8. Информационные технологии, используемые при проведении практикивключая 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-техническое обеспечение практики**

Материально-технической базой проведения преддипломной практики является материально-техническая база гостиничных предприятий и иных средств размещения. При заключении договоров с организациями и предприятиями с целью организации преддипломной практики бакалавров отдельным пунктом договора является возможность для практикантов доступа к компьютерным программам, которые используются в работе предприятия.

Для прохождения преддипломной практики Институт экономики и предпринимательства предоставляет бакалавру необходимые средства обучения:

а) перечень оборудования - компьютер, мультимедийный проектор;

б) учебно-методические материалы, средства обучения - учебно-методический комплекс;

в) перечень информационных технологий - доступ к сети Интернет.

Институт обеспечен необходимым комплектом лицензионного обеспечения, для каждого обучающегося обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Деканаты, кафедры, все подразделения и службы Институт экономики и предпринимательства оснащены компьютерной другой оргтехникой, необходимой для выполнения поставленных задач.

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

**10.1. Паспорт фонда оценочных средств по преддипломной практике**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код компетенции | Содержание компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики | Наименование оценочного средства |
| 1 | ОК-1 | способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции | **-знать** основные цели, задачи, требования, предъявляемые вузом к прохождению и защите преддипломной практики;**-уметь о**сознавать социальную значимость своей деятельности **-владеть**навыками логического и последовательного изложения фактологической информации  | Календарно-тематический план Устное собеседование |
| 2 | ОК-2 | способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции | -**знать** принципы развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий;**-уметь** анализировать особенности развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий**-владеть** навыками оценкизакономерностей функционирования гостиничных предприятийза исследуемый период. | Устное собеседование |
| 3 | ОК-3 | способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности | **-знать** базовые термины и понятия, позволяющие охарактеризовать, проанализировать и оценить экономическую деятельность гостиничных предприятий;**-уметь** выявлятьактуальные цели, задачи в экономической деятельности гостиничных предприятий, **-владеть**навыками оценки влиянияключевых элементов внешней и внутренней среды на экономическую деятельность гостиничных предприятий; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 4 | ОК-4 | -способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности; | **-знать н**ормативные, правовые документы, регламентирующие сферу гостиничной деятельности**;****-уметь** определять перечень нормативных документов, необходимых для различных ситуаций в профессиональной деятельности **-владеть**навыками применениянормативных, правовых документов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 5 | ОК-5 | - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | **-знать** основные формы коммуникационного общения в профессиональной деятельности;**-уметь** использовать русский язык в устной и письменной формах,межличностном общении и профессиональной деятельности;**-владеть**навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловомобщении в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 6 | ОК-6 | способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | **-знать** современные принципы работы в коллективе, основы профессионального общения**-уметь** выделять социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия впрофессиональной деятельности**-владеть**навыками толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходепрофессионального общения | Устное собеседование |
| 7 | ОК-7 | -способность к самоорганизации и самообразованию | **-знать** современные принципы организации личной трудовой деятельности**-уметь** планировать личную трудовую деятельность и повышение уровня образования **-владеть**навыками исполнения планов при организации личной трудовой деятельности | Календарно-тематический план |
| 8 | ОК-8 | -способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | **-знать** методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности**-уметь** выявлять необходимыесредства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности**-владеть**навыками поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | Устное собеседование |
| 9 | ОК-9 | **-** способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций | **-знать** основы оказания первой помощи, основы пожарной безопасности и основы охраны труда на объекте прохождения практики**-уметь** выявлять по ситуации необходимые приемы оказания первой помощи**-владеть** навыками применения приемов оказания первой помощи при первой необходимости. | Устное собеседование |
| 10 | 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** организационные основы профессиональной гостиничной деятельности, структуру индустрии гостеприимства, особенности гостиничного продукта, особенности организации гостиничной деятельности в России; требования к информационной безопасностииндустрии гостеприимства;**-уметь**решать практические задачи в профессиональной гостиничной дея-тельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения при работе в глобальных компьютерных сетях;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации связанной с решением конкретных задач профессиональной деятельности гостиничного предприятия;основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях. | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 11 | ОПК-2 | способность организовывать работу исполнителей | - **знать**особенности организации работы исполнителей в гостиничной деятельности ;**-уметь**разрабатывать управленческие решения при организации работы исполнителей в гостиничной деятельности; **-владеть**навыками применения управленческих приемов и методов в гостиничной деятельности  | Устное собеседование |
| 12 | ОПК-3 | готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | **- знать** основные положения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность**-уметь** применять основные положения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг | Устное собеседование |
| 13 | ПК-1 | **-**готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | **- знать** технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей**–уметь а**нализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания**-владеть**навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей | Календарно-тематический план Устное собеседо-вание Отчет по предди-пломной практике |
| 14 | 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** организацию функциональных процессов в гостиницах; информационные и коммуникационные технологии разработки и предоставления гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя; **-уметь**применять информационные и коммуникационные технологии при предоставлении гостиничного продукта;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации связанной с решением конкретных задач профессиональной деятельности гостиничного предприятия;основными навыками работы с информацией.  | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 15 | ПК-3 | **-**владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения | -**знать** систему учета затрат в деятельности гостиничного предприятия;**-уметь**применять методы экономического анализа с учетом специфики функционирования гостиничного предприятия;**-владеть**навыками анализа затрат различных видов деятельности в гостиничном предприятии. | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 16 | ПК-4 | **-** готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | -**знать** методы, позволяющие проанализировать результаты функциональной деятельности различных подразделений гостиницы**-уметь**проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия;**-владеть** навыками делать выводы об уровне обслуживания и эффективности профессиональной деятельности служб, подразделений и гостиничного предприятия в целом | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 17 | 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 и должностные инструкций в гостиничной деятельности**-уметь**определять комплекс организационных работ по подтверждению соответствия гостиничного предприятия системе классификации **-владеть**оценивать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 18 | 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** особенности формирования клиентурных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями**-уметь**учитывать потребности потребителя в процессе формирования и предоставления гостиничных услуг **-владеть** навыками участия в сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 19 | ПК-7 | **-** готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем | -**знать** современные технологии обеспечения качественных и безопасных гостиничных услуг;**-уметь**анализировать потребительские ожидания и оценивать удовлетворенность обслуживанием в гостиничном предприятии; **-владеть**навыками применения современных технологий обслуживания и обеспечения качественных и безопасных гостиничныхуслуг. | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 20 | ПК-8 | **-**готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя | -**знать** организацию функциональных процессов в гостиницах особенности и виды гостиничного продукта; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу**-уметь**анализировать технологические процессы в гостиницах, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов**-владеть**навыками, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в гостиничной деятельности. | Календарно-тематический план Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 21 | ПК-9 | способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг | -**знать о**собенности сегментирования рынка гостиничных услуг и методы исследования рынка гостиничных услуг**-уметьо**ценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка;**-владеть** навыками анализа и обобщения полученной информации при исследовании рынка гостиничных услуг | Устное собеседование Отчет по преддипломной практике |
| 22 | ПК-10 | готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей | -**знать** прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта;**-уметь**подбирать методы исследования для решения организационно-производственных проблем в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей **-владеть** навыками анализа и обобщения полученной научно-технической информации в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей. | Устное собеседованиеОтчет по предди-пломной практике |
| 23 | ПК-11 | готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей | -**знать с**овременные инновационные технологии и формы обслуживания потребителей;**-уметь**обобщать опыт применения инновационных технологий или новых форм обслуживания в гостиничной деятельности;**-владеть** навыками выявления инновационных потребностей потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей. | 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 материалаНевозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несуществен-ных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки |
| **Наличие умений** | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | 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 | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.Имели место грубые ошибки | Имеется минимальныйнабор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыкипри решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыкипри решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрированы навыкипри решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |
| **Мотивация(личностное отношение)** | Полное отсутствие учебной активности и мотивации | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют | Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно | 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 сфомированностикомпетен-ции** | 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 дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам | 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 |

**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).

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики является зачет с оценкой.

|  |  |
| --- | --- |
| **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**

Оформление отчета по практике – одна из важнейших стадий работы над отчетом. Придание соответствующей формы тексту должно соответствовать общепринятым требованиям стандарта ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

**Текст отчета**

Текст отчета по итогам практики изготавливают способом набора на компьютере, распечатывают на офсетной белой бумаге с одной стороны листа формата А4.

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 MicrosoftWord одним шрифтом – TimesNewRoman, кегль (размер) 14 (высота шрифта 1,8 мм).

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.

В работе возможно использование функции автоматического переноса слов, при этом следует учитывать, что Word не всегда правильно переносит слова в соответствии с правилами русского языка, и автопереносы следует тщательно выверять.

Названия разделов, глав, пунктов работы должны быть оформлены полужирным шрифтом, кегль которого должен быть таким же, как и основной текст.

Каждую новую структурную часть отчета начинают с новой страницы.

Рекомендуется не допускать «висящих строк», когда конечные несколько слов абзаца переходят на следующую страницу. Также недопустимы в качестве «висящих строк» названия заголовков, текст к которым идет на следующей странице.

Текстовой материал отчета может содержать числительные, буквенные обозначения, цитаты, ссылки, перечисления и т.п.

Количественные и порядковые числительные записываются арабскими цифрами. Если при числительном даются в сокращенном обозначении единицы величин (единицы меры, длины, массы, объема и т.п.), то после их сокращений точка не ставится, например: 28 кг, 5 л, 8 см и т.д.

Сокращения и аббревиатуры в отчете рекомендуется использовать только те, которые:

 – являются общепринятыми; – приняты в российских и международных стандартах (например, стандартные обозначения категорий номеров и типов размещения в отелях, типов питания и т.п.);

 – принятые аббревиатуры официальных учреждений, организаций, стран мира и международных организаций, в т.ч. номенклатурные обозначения юридических статусов предприятий (например: ООО «Инвест», ИЭП ННГУ, ЮНВТО);

 – утверждены для размерностей в Международной системе единиц СИ;

– используются для указания монет и денежных единиц;

– используются для сокращенного обозначения отдельных профессий, научных степеней и званий непосредственно перед фамилиями их обладателей (например: инж. – инженер, акад. – академик, проф. – профессор, доц. – доцент, д.э.н. – доктор экономических наук, к.э.н. – кандидат экономических наук и т.п.);

 – являются устойчивыми словосочетаниями, в которых аббревиатура (как правило, иностранного происхождения) используется одновременно со словом (обычно перевод последнего слова), которое входит в данную аббревиатуру (например, DVD-диск, PIN-код, язык HTML, IP-протокол, SMS-сообщение, VIP-персона, ГИС-система, ГИС-технологии и т.п.).

**Общий язык и стиль оформления отчета**

Стиль изложения отчета – это стиль безличного монолога, лишенного эмоциональной и субъективной окраски. Не принято использовать местоимение первого лица единственного числа «Я», точку зрения автора обычно отражает местоимение «МЫ», например: «нами установлено», «мы приходим к выводу», и т.д. Благодаря такому стилю создается впечатление, что мнение автора как бы подкрепляется мнением стоящих за ним людей – научного руководителя, предшественников, коллектива. Кроме того, такая подача текста выглядит скромнее, позволяя автору не выдвигать себя на первый план. Для того чтобы разнообразить текст, конструкции с местоимением «мы» могут заменяться неопределенно-личными предложениями.

**Пример:**

Неправильно: Я установил, что на понятие «туризм» в научной литературе нет однозначного взгляда. Мне кажется, что различные ученые никогда не смогут прийти к единому мнению по этому вопросу. Поэтому я, обобщив все имеющиеся определения данного термина, предлагаю собственную универсальную его трактовку, наиболее соответствующую теме моей ВКР.

Правильно: Как позволило установить проведенное нами изучение научной литературы, относительно понятия «туризм» в науке нет однозначного взгляда. Представляется, что различные ученые и представляемые ими научные школы никогда не смогут прийти к единому мнению по данному вопросу. Поэтому автор работы, обобщив все имеющиеся определения данного термина, предлагает собственную универсальную его трактовку, наиболее соответствующую тематике исследования.

Стиль и грамотность служат показателями как общей культуры студента-практиканта, так и степени его проникновения в суть проблемы. Поэтому добиться максимально возможного стилистического уровня и лексической грамотности текста остается обязательной задачей каждого студента.

**Оформление рисунков**

Отчет может содержать иллюстрации – графики, схемы, модели, диаграммы, фигуры, карты, фотографии и т.п. Все эти графические материалы обозначаются собирательным термином «Рисунок».

Размещают рисунок в тексте отчета после того абзаца, в котором имеется ссылка на него. Если рисунок не помещается на той странице, где на него сделана ссылка, то он размещается на следующей странице.

Каждый рисунок обязательно должен иметь порядковый номер и собственное название, которые размещаются ниже самого рисунка (Например: Рис.2 ). Название рисунка должно четко отражать и пояснять его содержание.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе.

**Оформление таблиц**

Статистический и иной цифровой материал, или при необходимости в сопоставлении определенных показателей, а также определенные текстовые сравнения и характеристики, могут быть оформлены в виде таблиц.

Оформление таблицы в тексте отчета начинают со слова «Таблица» (не сокращая его) и ее порядкового номера, которые размещаются выравниванием по правому краю (например: Таблица 1). Каждая таблица должна иметь название, которое размещают над ней и печатают симметрично к тексту.

В таблицах рекомендуется использовать одинарный межстрочный интервал, размер шрифта (кегль) – от 12 до 14, в отдельных случаях в объемных таблицах допустимо снижение кегля до 10.

Таблицу размещают после первого о ней упоминания (со ссылкой к ней) в тексте. Таблицу с большим количеством строк можно переносить на другой лист.

**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».

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 Интернет-ссылкой к данному источнику.

**Приложения к отчету**

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части отчета (объемные таблицы, рисунки размером более половины страницы, текстовые фрагменты, не содержащие принципиальных положений и новизны и пр.), помещают в *приложении к отчету.* Приложения помещаются в конце отчета, после списка источников.

Главная функция приложений – дополнительно конкретизировать и иллюстрировать содержащиеся в основном тексте отчета положения, подтверждать собранные в ходе практики статистические данные, сформированные базы данных и т.п.

По форме приложения могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты, фотографии, электронные документы, любые иные материалы.

По содержанию приложения очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, производственные планы и протоколы, отдельные положения из инструкций и правил, ранее неопубликованные тексты, переписка и т.п. Также в приложение выносятся самостоятельно составленные автором отчета объемные таблицы, иллюстрации. Рекомендуется помещать в приложение исходные статистические данные.

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.

**Образцы оформления документов, входящих в отчёт преддипломной практики**:

— Титульный лист отчёта (Приложение 1).

— Индивидуальное задание на преддипломную практику (Приложение 2).

— Календарный план прохождения практики (Приложение 3).

–– Отзыв руководителя практики от предприятия о работе студента в период практики с оценкой уровня и оперативности выполнения им задания по практике, отношения к выполнению программы практики, дисциплины и т.п. (Приложение 4).

* + 1. **Задания для промежуточной аттестации**

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

**1. Задание для оценки сформированности компетенции ОК-2, ОК-5, ОПК-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.Охарактеризоватьособенности организационной культуры гостиничного предприятия. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Копии учредительных документов (извлечений из них)

-Лицензия (при наличии).

**2. Задание для оценки сформированности компетенции ОК-5, ОК-9, ОПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-11**

1. Ознакомиться с сайтом гостиничного предприятия. Проанализировать его возможности для эффективного продвижения и реализации гостиничных услуг.

2. Изучить информацию на сайте на иностранном языке. Проанализировать возможности коммуникаций с иностранными гостями на основе сайта. При отсутствии информации на иностранном языке сделать перевод. Внести предложения для совершенствования сайта.

3. Изучить виды информации в гостинице для иностранных гостей, в т.ч. в информационной папке. Перечислить носители информации для иностранных гостей.

4. Проанализировать особенности информации для различных категорий гостей в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и прочими особенностями гостей.

5. Ознакомиться с видами информирования гостей в случае чрезвычайных ситуаций.

6. Сделать выводы.

*В качестве приложений представить:*

-Скриншот сайта.

-Информационные документы и/или фото носителей информации для гостей различных категорий.

**3. Задание для оценки сформированности компетенции ОПК-2, ПК-4**

1. Построить организационную структуру управления.Проанализировать эффективность существующей организационной структуры гостиницы.

2. Охарактеризовать организационные отношения между структурными подразделениями исследуемого гостиничного предприятия. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Схема организационной структуры управления.

-Положение о деятельности гостиничного предприятия.

**4. Задание для оценки сформированности компетенций ПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-8**

1. Изучить и описать цикл гостиничного обслуживания и роль подразделений на каждом этапе.

2.Изучить и описать функциональную деятельность служб гостиничного предприятия:

- 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.

3. На основе изучения специальной литературы, Интернет-источников и др. внести предложения по оптимизации технологических процессов в гостинице.

4.Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Положение о службегостиницы по теме квалификационной работы.

**5. Задание для оценки сформированности компетенций ОК-4, ОПК-3, ПК-1, ПК-5**

1.Проанализировать соответствие процесса оказания гостиничных услуг в базовом предприятии требованиям Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Определить причины и способы устранения несоответствий.

2. Изучить функции АСУ, применяемой в гостинице.

3. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Скриншоты, иллюстрирующие функциональные возможности АСУ, применяемой в гостинице.

**6. Задание для оценки сформированности компетенций ОК-4, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-5**

1. Ознакомиться со стандартами обслуживания, регламентирующие работу контактных служб гостиничного предприятия (2-3 стандарта).

2. Определить критерии качества услуг, применяемые в исследуемой гостинице.

2. Выявить и охарактеризовать внешние организаций, которые уполномочены осуществлять контроль деятельности исследуемого гостиничного предприятия.

3. Выявить и охарактеризовать внутренние службы (или лица), уполномоченные осуществлять контроль над производственно-технологической деятельностью исследуемого гостиничного предприятия.

4. Проанализировать соответствие (несоответствие) исследуемой гостиницы требованиям системы классификации гостиниц и других средств размещения. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

- Стандарты обслуживания.

- Критерии оценки качества деятельностиконтактных служб гостиничного предприятия.

**7. Задание для оценки сформированности компетенций ОК-6, ОК-9, ПК-1, ПК-4, ПК-6**

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

2.Изучить и описать способы оценки удовлетворенности потребителей.

3. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Выдержки из книги отзывов и с сайта гостиничного предприятия.

-Анкеты для опроса гостей.

**8. Задание для оценки сформированности компетенций ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОПК-2,ОПК-1**

1. Исследовать и охарактеризовать кадровый состав исследуемого гостиничного предприятия (службы, подразделения);

**2.** Исследовать и охарактеризовать систему мотивации в исследуемом гостиничном предприятии (службе, подразделении);

3.Исследовать и охарактеризовать работу с кадрами (ротация, повышение квалификации, подготовка и переподготовка кадров, работа с резервом на выдвижение и др.).

4. Исследовать и охарактеризовать средства физической культуры, применяемые в гостинице, в целях обеспечения полноценной профессиональной и профессиональной деятельности сотрудников (участив спортивных соревнованиях, корпоративные мероприятия и пр.).

5. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Штатное расписание.

-Трудовой договор.

-Должностные инструкции.

-План повышения квалификации.

**9.Задание для оценки сформированности компетенций ОК-5, ОПК-2**

1. Изучить виды информации, используемой в управленческой деятельности исследуемого гостиничного предприятия.

2. Изучить и описать виды и формы информационного сопровождения деятельности различных служб исследуемого гостиничного предприятия. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Образцы приказов, распоряжений.

**10.Задание для оценки сформированности компетенции ОК-3, ПК-3**

1.Ознакомиться со структурой и содержанием деятельности экономических служб гостиничного предприятия

2.Определить основные показатели финансово-экономической деятельности гостиницы.Провести сравнительный анализ (за 2-3 года) основных экономических показателей деятельности гостиницы.Структурировать финансово-экономические показатели предприятия в форме таблиц и диаграмм. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Бухгалтерский баланс /или извлечения (при наличии).

-Налоговую отчетность.

-Договор о материальной ответственности.

**11.Задание для оценки сформированности компетенций ПК-9, ПК-10**

1. Охарактеризовать целевой рынок исследуемого гостиничного предприятия.

2. Выявить и описать ближайших конкурентов исследуемого гостиничного предприятия.

3. Провести SWOT-анализ, определить и описать конкурентные преимущества исследуемого гостиничного предприятия.

4. Описать применяемые в исследуемом гостиничном предприятии тарифы и их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки.

5. Изучить и описать рекламную деятельность гостиницы, деятельность по стимулированию сбыта гостиничного продукта, деятельность по связям с общественностью.

6. Сделать выводы.

*В качестве приложения представить следующие документы:*

-Перечень источников внутренней и внешней маркетинговой информации.

-Рекламная продукция.

-Прайс-листы и др.

**12. Задание для оценки сформированности компетенции ОК-1, ПК-2, ПК-11**

1.Изучить и описать применяемые инновационные технологии обслуживания гостей в исследуемом гостиничном предприятии. При их отсутствии внести необходимые предложения.

2. Изучить и описать используемые в гостинице инновационные ресурсосберегающие технологии. При их отсутствии внести необходимые предложения.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Код компетенции  |
|  | Общая характеристика гостиницы:1) Название; юридическое название;2) Организационно-правовая форма;3) Месторасположение, основные подъезды к гостинице; 5) Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;6) Торговая марка (логотип);7) Этажность;12) Основной сегмент потребителей. | ОК-1, ОК-4 |
|  | Номерной фонд гостиницы.Категория номеров:Прейскурант цен на номера Интерьеры и оформление номеров. Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории | ОК-1, ОК-2, ОК-4 |
|  | История гостиницы. Год открытия гостиницы. Членство гостиницы в корпорациях и международныхассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания.  | ОК-1, ОК-2 |
|  | Документы, регламентирующие требования к качеству гостиничных услуг.Стандарты обслуживания  | ОК-4, ОПК-3, ПК-5 |
|  |  Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:1) бронирования номеров, приема и размещения гостей;2) служба обслуживания номерного фонда (хаус –кипинг); 3) служба безопасности;4) служба организации питания, включая службу roomservice;6) инженерно–техническая служба;7) отдел маркетинга и продаж;8) служба управления качеством;9) служба управления персоналом;10) финансово- экономическая служба. | ОК-3,ОПК-2, ПК-4, ПК-8 |
|  | Характеристика основных процессов обслуживания гостей:1) встреча гостей;2) регистрация гостей;3) размещение гостей;4) организация расчетов с потребителями;5) услуги транспорта;6) обслуживание в номерах;7) организация выезда гостей. | ОК-5,ПК-1, ПК-7,ПК-8, ПК-11 |
|  | Кадровый состав исследуемого гостиничного предприятия;2. Исследовать и охарактеризовать систему мотивации в исследуемом гостиничном предприятии  | ОК-6,ОК-7,ОК-8,ПК-5 |
|  | Организация предоставления дополнительных услуг:круглосуточное обслуживание на этажах; круглосуточная служба портье; аренда автомобилей; вызов такси; организация экскурсий и продажа театральных билетов; услуги прачечной и химчистки; круглосуточные бизнес-центры, телефонная связь и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии; обмен валюты; индивидуальные сейфы; продажа и бронирование авиа авиакомпаний;галерея магазинов (торговый центр); конференц-залы; медицинские услуги (наличие медицинского пункта); оздоровительный центр (бассейн, джакузи); услуги парикмахерской; услуги массажиста; услуги няни; автостоянка; оформление визовой поддержки | ОК-9, ПК-2, ПК-9,ПК-10 |
|  | Структура и содержание деятельности экономических служб гостиничного предприятия. Основные показатели финансово- экономической деятельности гостиницы | ПК-3, ПК-4 |
|  | Работа горничных, их основные функции:Виды уборки.Особенности взаимоотношений с гостями. | ОК-4,ОПК-1, ПК-11 |
|  | Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы.Формы ускоренного обслуживанияРазвлекательные и музыкальные программы. Служба roomservice.  | ОК-4,ПК-1, К-5, ПК-6 |
|  | Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц. Информация, доводимая до гостейИнформация в номерах.  | ОПК-1, ПК-2, ПК-7, ПК-11 |

* + 1. **Задания для текущего контроля успеваемости**

Текущий контроль проводится во время консультаций бакалавра и руководителя преддипломной 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 1**

Федеральное государственное автономное образовательное

учреждение высшего образования

«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

**О Т Ч Е Т П О**

**ПРЕДДИПЛОМНОЙ П Р А К Т И К Е**

студента \_\_\_ курса \_\_\_\_\_ отделения

по направлению подготовки 43.03.03 « Гостиничное дело»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф. и. о.)

|  |
| --- |
| Руководитель практики от ИЭП должность, ф.и.о. подписьРуководитель практики от предприятия должность, ф.и.о. подпись |

Нижний Новгород

2017

**Приложение 2**

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

**индивидуальноЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Студента(студентки) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                              (фамилия, имя, отчество полностью)

Факультет/институт/филиал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Направление/специальность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Содержание задания на практику (перечень подлежащих
рассмотрению вопросов):

1. Общая характеристика организации.

2. Организационная структура управления.

3. Управление технологическим процессом.

4. Управление персоналом.

5. Информационная система управления.

6. Экономические службы и финансовый менеджмент.

7. Управление маркетингом.

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

Руководитель практики от факультета/института/филиала\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                                    (ФИО) подпись

   Ознакомлен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_             (ФИО студента и подпись)

                  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**Приложение 3**

ОТЧЕТА ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п\п** | **Тема программы** | **Служба, отдел предприятия** | **Количество дней** | **Примечание** |
|  |  |  |  |  |

**Приложение 4**

Образец отзыва- характеристики руководителя преддипломной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности от организации

**Отзыв - характеристика**

о работе студента

ФГАОУ ВО «Нижегородский исследовательский государственный университет им. Н.И.Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

в период «Преддипломной практики»

в предприятии (организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. студента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Результаты выполнения программы практики по разделам\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Выводы о теоретических знаниях студента , полученных в ВУЗе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Умение применять теоретические знания на практике\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Умение использовать литературу и программные продукты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Самостоятельность и активность в работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Отношение к работе при выполнении программы практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Количество и виды выполняемых практических работ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Особенности во взаимоотношениях с работниками предприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Степень подготовки к работе по направлению подготовки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Трудовая дисциплина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11. Общая оценка результатов работы практиканта, предложения и пожелания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель организации

(руководитель практики

 от организации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись