

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 1 из 46

Принято:

Советом филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Протокол № 2 от «26» сентября 2019 г. (прием на обучение в 2020 году)

Утверждаю:

Директор филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС»

в г. Махачкале

Ханбабаева З.М.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Организационно-управленческая практика

Исследовательская практика

основной профессиональной образовательной программы высшего образования -

программы бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль): Гостиничный бизнес

Квалификация: бакалавр Год начала подготовки: 2020

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент	B. Daes	к.э.н., доцент Даитов В.В.

Программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИС
доцент	S. Dairl	к.э.н., доцент Даитов В.В



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 2 из 46

1. Аннотация программы практики

Вид практики: производственная.

Типы практики:

- организационно-управленческая практика
- исследовательская практика,

Способы проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Производственная практика — это практика, направленная на приобретение бакалаврами практических навыков профессиональной деятельности, формирования процессов обеспечения гостиничной деятельности, является частью второго блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

Цель прохождения производственной практики — овладение профессиональными умениями и навыками организационно-управленческой и исследовательской деятельности, а также профессиями индустрии гостеприимства.

Производственная практика проводится стационарным и выездным способом на базе соответствующего подразделения филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале – отделения НИИ «ЦНИИС» филиала, а также места прохождения практики могут быть закреплены договорами филиала.

Производственная практика базируется на знании всех предшествующих дисциплин ОПОП.

Производственная практика направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
- ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:
- ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.
- ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.
- ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
- ПКО-2.Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:
- ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 3 из 46

- ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере в части:
- ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.
- ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
- ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:
- ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
- ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
- ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
- ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности в части:
- ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.
- ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
- ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.

Содержание производственной практики охватывает круг вопросов, связанных с:

- ознакомлением с организацией работы гостиничного предприятия: режим работы, оснащение, штатный состав, должностные инструкции;
- овладением приёмами наблюдения за деятельностью персонала гостиничного предприятия при осуществлении деловых коммуникаций: с клиентами, с коллегами, с деловыми партнёрами;
- овладением методами опроса гостей;
- выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
- организацией процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности; изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания,
- -анализирует внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 4 из 46

подразделения предприятиями гостиничной деятельности

- освоение профессией индустрии гостеприимства.

В ходе прохождения практики студент может выполнять также индивидуальные задания, в том числе поискового научно-исследовательского характера. Общая трудоёмкость производственной практики составляет:

4 зачётных единицы организационно-управленческая практика, 144 часа в 4 и 5 семестрах 3 зачётных единицы исследовательская практика, 108 часов в 8 семестре

Программой производственной практики предусмотрены следующие виды контроля: промежуточные аттестации в форме дифференцированного зачёта в 4, 5, 8 семестрах, включающих защиту отчётов по практике. Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения производственной практики, должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Правовое обеспечение профессиональной деятельности, Разработка гостиничного продукта, Формирование гостиничного продукта, Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия, а также при подготовке ВКР.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

	Индекс компетен ции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
2.	ПКО-1.	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части: ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
3.	ПКО-2.	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части: ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)организаций сферы гостеприимства и



СМК РГУТИС

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Лист 5 из 46

		общественного питания.
		ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов
		департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и
		общественного питания.
		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и
		определение уровня эффективности деятельности департаментов
		(служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного
		питания.
4.	ПКО-3.	Способен применять технологии обслуживания с учетом
		технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере
		в части:
		ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы
		гостеприимства и общественного питания на основе современных
		технологий.
		ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в
		организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих
		требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества
		обслуживания, а также требованиям безопасности.
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию
		технологий обслуживания в организациях избранной
		профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных
		требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными
		возможностями здоровья.
5	ПКО-5.	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных
3.	IIKO-3.	стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии
		отраслевыми стандартами сервиса в части:
		ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации
		избранной сферы деятельности.
		ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и
		регламентов в практическую деятельность организации избранной
		профессиональной сферы.
		ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению
		процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и
		системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)
	ПІСОС	организации избранной сферы деятельности.
б.	ПКО-6.	Способен применять методы прикладных исследований в избранной
		сфере профессиональной деятельности в части:
		ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка,
		технологических и управленческих инноваций в избранной сфере
		деятельности.
		ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности
		потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях
		сферы гостеприимства и общественного питания.
		ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной
		информации в глобальных информационных сетях и других
		источниках профессиональной информации в избранной сфере



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 6 из 46

профессиональной деятельности.

3. Место практики в структуре ОПОП:

Производственная практика (организационно-управленческая практика и исследовательская практика) базируется на результатах следующих дисциплин: Безопасность жизнедеятельности Организационные технологические основы гостиничного ресторанного дела Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле Управление подразделениями предприятий ресурсами И гостеприимства и общественного питания Маркетинг, Второй иностранный язык в профессиональной деятельности,

Результаты прохождения производственной практики (научноисследовательская работа) являются базой для прохождения преддипломной практики и при подготовке к государственной итоговой аттестации.

4. Трудоемкость практики.

Практика проводится в форме контактной работы

Для очной формы обучения:

<u>для о шой фо</u>	an o mon woping ooy tenni.								
Номер	Номер	Объем в	Продолжительность практики						
курса	семестра	зачетных	В неделях В академически						
		единицах		часах					
2	4	2	18	72					
3	5	2	18	72					
4	8	3	18	108					
			Всего	252					

Для заочной формы обучения

7	In sao mon w	spindi ooy iciin	.71		-	
	Номер	Номер	Объем в	Продолжительность практики		
	курса	семестра	зачетных	В неделях	В академических	
			единицах		часах	
	3	5	4	4	144	
	4	8	3	4	108	
				всего	252	



ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

CMK РГУТИС

Лист 7 из 46

- 5. Содержание и формы отчётности по практике
- 5.1 Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количеств о академичес ких часов, отводимых на каждый вид работ
	N	Іодуль 1. Организационно-управленческая практика	
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; (ПКО-1.1) (ПКО- 5,3) навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ПКО-1.2) навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2)	
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного	навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ПКО-2.1)	36



CMK РГУТИС

Лист 8 из 46

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количеств о академичес ких часов, отводимых на каждый вид работ
	предприятия		
		навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2)	
1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2) - навык анализа действующих стандартов гостиничного предприятия и оценки соответствия системе классификации и разработка предложений по совершенствование стандартов (ПКО-5.1.) навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ПКО-2.1)	36
10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, использования современных технологий для совершенствования оказания гостиничных услуг (ПКО-3.2) (ПКО-3.3) осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПКО-2.3)	36



CMK РГУТИС

Лист 9 из 46

Номер недели семестра практики		Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количеств о академичес ких часов, отводимых на каждый вид работ
		анализа эффективности взаимодействия служб гостиничного предприятия на основе внутренних стандартов (ПКО-1.3)	
		Модуль 2. Исследовательская практика	
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	навык осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте (УК-1) навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий) (ПКО-6.1), (ПКО-6.3)	18
3-4/8		навыками организации изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-6.2)	18
5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного	навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ПКО-6.1)	18
7/8	комплекса	навыками мониторинга качества обслуживания и координации деятельности	18



CMK РГУТИС

Лист 10 из 46

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	
		подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы (ПКО-6.2)	
8/8	Анализ качества выполняемых работ	способами мониторинга качества обслуживания и оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам (ПКО-6.2)	18
9 8	функциональными подразделениями гостиницы	навык использования прикладных методов для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций осуществление оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПКО-6.1)	18



ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС	

Лист 11 из 46

5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

5.2.1 Наименование раздела практики

						Форма контроля (п/у)	
Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предос тавлен ия отчетн ых матери алов (неделя)
		Marry 1 Organ					

Модуль 1. Организационно-управленческая практика



Лист 12 из

1-9/4	навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; навыки организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Провести анализ технологической документации, производственного инструктажа на соответствие нормативнозаконодательным требованиям РФ и отраслевым стандартам	36	п/у	отчёт	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда (приводится перечень проанализированных материалов)	
10-18/4	выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, в	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия проведение сравнительного анализа технологических процессов в гостинице и существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	36	п/у	Отчёт	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий. (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы)	



СМК РГУТиС

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Лист 13 из

	навыки контроля	Ознакомление с	36	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый анализу	9
	выполнения	делопроизводством гостиницы и				технологических процессов, с	неделя
	сотрудниками стандартов	выполнения регламентов служб				использованием данных АСУ гостиницы,	
	обслуживания и	сотрудниками, стандартов				стандартов обслуживания и регламентов	
	регламентов службы, в	обслуживания, в том числе с				службы	
	том числе с	использованием					
S	использованием	специализированных				(приводится список проанализированных	
-9/5	специализированных	информационных программ и				стандартизированных технологических	
1	информационных	технологий				процессов, в том числе с использованием	
	программ и технологий					данных АСУ гостиницы)	
	навыками организации и						
	контроля соблюдения						
	требований охраны труда						
	на рабочем месте						



СМК РГУТиС

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Лист 14 из

10-18/5	анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Проведение анализа деятельности гостиничного предприятия функциональных подразделений гостиниц, факторов внутренней и внешней среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания на основании отзывов потребителей гостиничных услуг	36	п/ у	Т	Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда)	неделя		
	Модуль 2. Исследовательская практика								



Лист 15 из

		-	1.0	,	0 "	v
	_	Проведение анализа обеспечения	18	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый результатам
	выполнения	качества обслуживания:				анализа деятельности функциональных
	сотрудниками	организации контроля за				подразделений гостиниц, а также анализа
	стандартов	выполнением сотрудниками				качества и стандартов обслуживания, в
	обслуживания и	стандартов и регламентов				том числе с использованием
	регламентов службы,	обслуживания;				специализированных информационных
2/8	в том числе с	технологической документации				программ и технологий, контроля
7	использованием	стандартов обслуживания, в том				выполнения нормативно-правовой и 4 неделя
	специализированных	числе с использованием				технологической документации,
	информационных	специализированных				регламентирующей гостиничную
		информационных программ и				деятельность (приводится отчет
	технологий	технологий, а также анализ листов				проанализированной технологической
		оценки качества функциональных				документации, стандартов
		обязанностей персонала (с				обслуживания, отзывы потребителей)
	KOHEDOHE 20	критериями);	18	п/у	Отчёт	
	контроля за выполнением	анализов отзывов потребителей	10	11/ y	Olaci	
		-				
	станцартов					
∞	стандартов обслуживания и					
3-4/8	обеспечением					
(4.)						
	качества					
	гостиничного					
	продукта					



Лист 16 из

5-6/8	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненными	Проведение анализа технологии и организации: - взаимодействия между службами гостиничного комплекса взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы - коммуникаций с потребителем услуг в гостинице	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек)	
J/8	навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы		18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы (приводится перечень проанализированных технологических процессов гостиницы, взаимодействие между службами, с потребителями в том числе с помощью АСУ гостиницы)	7 неделя



СМК РГУТиС

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Лист 17 из

8/8	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Приведение анализа: - соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, соответствующего требованиям потребителей (приводится перечень регламентов и стандартов)	8 неделя
8/6	методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности осуществление проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Приведение анализа: - показателей эффективности деятельности выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов; - методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных,	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (приводится анализ результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных)	9 неделя

РГУТИС

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Лист 18 из 46

6. Фонд оценочных средств для проведения <u>промежуточной аттестации</u> обучающихся по практике

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения

образовательной программы

№	Индекс	Содержание компетенции	Раздел	R розунт то	ге прохождения разд	And indication
П	компе-	(или ее части)	практики,		ге прохождения разд его формирование ко	
п	тенции	(MIN CC TACIN)	обеспечивающи		то формирование ко сти) обучающийся до	
11	тенции		й этапы	Знать		владеть
			формирования	эпать	уметь	Бладеть
			компетенции			
			(или ее части)			
	УК-1	Способен осуществлять	Ознакомление с	основные	осуществлять поиск	навыками поиска
	<i>y</i> 10 1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации,	организационно й структурой гостиничного	функции гостиничного предприятия	требований охраны труда на рабочем месте нормативной	методов и технологий для решения задач и
		применять системный	предприятия.	нормативные	и технологической	функций служб
		подход для решения	Изучение	документы,	документации и	гостиничного
		поставленных задач	нормативной и технологической	регламентирую щие	требований производственног	предприятия
			документации и требований	гостиничную деятельность;	о инструктажа	
			производственно	деятельность,		
			го инструктажа			
			Технологии			
			делопроизводств а и выполнения			
			регламентов			
			служб			
	ПКО-1.	ПКО-1.1. Формирует цель и	Организация	Функции и	осуществлять	навыками
	Способен	задачи деятельности	взаимодействия	должностные	планирование,	распределения
	осуществля	подразделений организации	между службами	инструкции	организацию,	обязанностей и
	ть управление	сферы гостеприимства и общественного питания и	гостиничного комплекса	персонала служб	координацию и контроль	определение степени
	ресурсами и	организует их выполнение		гостиничного	деятельности	ответственности
	персоналом		Организация	предприятия	структурных	подчиненных
	департамен		контроля		подразделений;	
	тов (служб,		выполнения		взаимодействие с	
	отделов)		нормативно-		другими службами	
	организаци		правовой и		гостиничного	
	и сферы		технологической		комплекса	
	гостеприим		документации,			
	ства и	ПКО-1.2. Организует оценку	регламентирующ ей гостиничную	определение	энэниэнторот	Habi II, allamina
	общественн	и обеспечивает текущее и	деятельность	определение форм и	анализировать результаты	навык анализа потребности в
	ого питания	перспективное	делтельность	форм и методов	деятельности	материальных
		планирование потребностей	Анализ	контроля	функциональных	ресурсах и
		департаментов (служб,	деятельности	эффективности	подразделений	персонале,
		отделов) организации сферы	гостиничного	бизнес-	гостиниц и	принимать меры
		гостеприимства и	предприятия	процессов	потребности в	по их изменению;
		общественного питания в		департаментов	материальных	
		осщественного интания в		A TIMP TUMOTITOD	материшиних	<u> </u>



CMK	РГУТи	C
-----	-------	---

Лист 19 из 46

	материальных ресурсах и персонале ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Технологии делопроизводств а и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	(служб, отделов) гостиничного комплекса теории межличностног о и делового общения, переговоров, конфликтологи и теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса на основе внутренних стандартов	навыками координации деятельности подчиненных
ПКО-2. Способен обеспечиват ь контроль и оценку эффективно сти деятельност и департамен тов (служб, отделов) организаци и сферы гостеприим ства и общественн ого питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативноправовой и технологической документации, регламентирующе й гостиничную деятельность Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных нормативноправовую и технологическ ую документацию, регламентирую щую гостиничную деятельность	осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений; осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса навык контроля выполнения нормативноправовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность



СМК РГУТиС

Лист 20 из 46

		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	анализировать показатели эффективности гостиничного предприятия	осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
2	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживан ия с учетом технологич еских новаций сфере в избранной профессион альной сфере	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативноправовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводства и выполнения	основы формирования гостиничных услуг современные тенденции оказания услуг в гостиничной деятельности; требования потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	уметь формировать услуги гостиничного предприятия с учетом современных технологий применять современные технологии оказания услуг в гостиничной деятельности	навыком формирования спецификацию услуг, согласно современным тенденциям в гостиничной деятельности навык применения современных технологий в совершенствован ии оказания гостиничных услуг
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	теоретические основы операционных процедур гостиничного предприятия	разрабатывать предложения по совершенствовани ю технологий обслуживания гостиничного предприятия	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 21 из 46

1	THEO 5	HICO C. I. D. C.	Γ.		<u> </u>	
	ПКО-5.	ПКО-5.1. Разрабатывает	Анализ	требования	анализировать и	навыки оценки
	Способен	внутренние стандарты и	деятельности	системы	совершенствовать	соответствия
	обеспечить	регламенты процессов	гостиничного	классификации	внутренние	гостиничного
	формирован	обслуживания на уровне	предприятия	гостиниц и	стандарты и	комплекса системе
	ие и	подразделения организации	Анализ качества	других средств	регламенты	классификации
	внедрение	избранной сферы	выполняемых	размещения	процессов	гостиниц и иных
	корпоратив	деятельности	работ		обслуживания на	средств размещения
	ных		функциональным		уровне	
	стандартов		И		подразделения	
	И		подразделениями		гостиничного	
	регламенто		гостиницы		предприятия	
	в процессов	HI40 5.2 0.5	,			
	обслуживан	ПКО-5.2. Обеспечивает	Технологии	основы	использовать	навыками контроля
	ия, в	внедрение разработанных	обеспечения	обучения.	современные	выполнения
	соответстви	стандартов и регламентов в	качества	адаптации	методы внедрения	сотрудниками
	И	практическую деятельность	обслуживания	персонала и	стандартов и	стандартов
	отраслевым	организации избранной	Анализ уровня	контроля	регламентов в	обслуживания и
	И	профессиональной сферы	материально-	операционных	практическую	регламентов
	стандартам		технического	процедур	деятельность	службы, в том
	и сервиса		состояния и	гостиничного	гостиничного	числе с
	п серыней		качества услуг и	предприятия	предприятия	использованием
			их соответствие			специализированны
			требованиям			х информационных
			системы			программ и
			классификации			технологий
		ПКО-5.3. Организует работу	классификации	нормативно-	контролировать	навыками
		по подготовке и		правовую и	выполнение	организации
		прохождению процедуры		технологическ	технологических	контроля за
		соответствия действующим		ую	процессов и	выполнением
		общеотраслевым стандартам		документацию,	должностных	сотрудниками
		и системам сертификации на		регламентирую	инструкций в	стандартов
		уровне департаментов		щую	гостиничной	обслуживания и
		(служб, отделов)		гостиничную	деятельности в	обеспечения
		организации избранной		деятельность	соответствии с	качества
		сферы деятельности			требованиями	гостиничного
					системы	продукта и
					классификации	требованиям
					гостиниц и других	соответствия
					средств размещения	системе
						классификации
						гостиниц
	ПКО-6.	ПКО-6.1. Использует	Анализ факторов	методики	анализировать	навыками анализа
	Способен	прикладные методы для	организационной	исследования:	внешнюю и	внешней и
	применять	исследования рынка,	среды	- гостиничного	внутреннюю	внутренней среды
	методы	технологических и	гостиничного	рынка,	среду	гостиничного
	прикладных	управленческих инноваций	предприятия	направления и	гостиничного	предприятия и
	исследован	в избранной сфере	(SWOT – анализ)	перспективы	предприятия и	использование
	ий в	деятельности	Анализ	его развития на	использовать	результатов
	избранной			федеральном,	инновационные	при
	сфере		деятельности	региональном	технологии при	формировании и
	профессион		гостиничного	И	формировании и	
	альной		предприятия	муниципально	реализации	реализации нового
	деятельност			м уровнях;	нового	гостиничного
	И		Анализ качества	- типологии	гостиничного	продукта
			выполняемых	потребителей;	продукта	
			работ	- SWOT-анализ		
L			I.	S. CI unum	l	



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

CMK PI	УТиС
--------	------

Лист 22 из 46

ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребите мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питан		методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципально м уровнях; - типологии	проводить сегментацию потребителей и современные тенденции обслуживания потребителей гостиничных услуг	навыком анализа отзывов потребителей и делает соответствующие выводы;
ПКО-6.3. Осуществля нахождение требуемо научной информации глобальных информационных сет других источниках профессиональной информации в избран сфере профессиональ деятельности	й в ях и ной	потребителей; источники научной информации и профессиональ ной информации и глобальных информационн ых сетях и других источниках	применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта	навык поиска источников научной и профессиональной и профессиональной информации в глобальных информационных сетях и других источниках

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по учебной практике и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно балльно-рейтинговой технологии, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в период прохождения производственной практики 2 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

Первая «контрольная точка» 1 раздел практики — 0-50

Вторая «контрольная точка» 2 раздел практики – 0-50

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы	Автоматическая оценка		Баллы	Баллы	Общая	
за	зачет	экзамен	за	за	сумма	Итоговая оценка
семестр	34401	3K3aMCH	зачет	экзаме	балло	



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 23 из 46

				Н	В	
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недоп	·	-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно) , незачет

^{*} при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	Моду	ль 1. Организационно-управ.	ленческая практика
1-9/4	Изучение нормативной и технологическ ой документации и требований производствен ного инструктажа	-	· •



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 24 из 46

10-18/4	Ознакомление с организационн ой структурой гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы	
1-9/5	Делопроизвод ство и выполнения регламентов служб	процессов, с использованием данных	Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных
10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а	Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с
	•	Модуль 2. Исследовательс	кая практика
1-2/8		Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности	4 неделя Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 25 из 46

3-4/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	стандартов обслуживания, контроля выполнения	которых была проанализирована,
2-6/8	Технологии и организация взаимодейств ия между службами гостиничного комплекса	процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и	Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением
7/8	Анализ качества выполняемых работ функциональ ными	выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на	7 неделя Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 26 из 46

	подразделени	Раздел, посвящённый 9 неделя
	ИМК	анализу и оценке Проводится устно, подтверждение
	гостиницы	эффективности деятельности проведения в письменном отчёте
		департаментов (служб, приводится анализ:
		отделов) гостиничного перечня регламентов, стандартов и
		комплекса оценка соответствия качества;
<u>∞</u>		результатов показателей
8/ 6-8		эффективности деятельности
∞		департаментов (служб, отделов)
		гостиничного комплекса
		департаментов (служб, отделов)
		гостиничного комплекса;
		оценка методов стимулирования и
		повышения мотивации подчиненных
		см. приложения

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе учебной практики прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости. Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах: - реализации компетентностного подхода к результатам обучения в образовательном процессе; - индивидуализации обучения; - модульном принципе структурирования учебного процесса; - вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов; - открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов; - единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины; соблюдении исполнительской дисциплины всеми образовательного процесса. Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики 7.1. Основная литература

- 1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. Москва: КноРус, 2016. Режим доступа: https://www.book.ru/book/919209
- 2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. Москва: КноРус, 2016. Режим доступа: https://www.book.ru/book/918753

7.2 Дополнительная литература

NT AND S

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 27 из 46

1.	Быст	ров С.А.	Организация	гостиничного	дела: учебное	пособие	/ C.A.	Быстро	В.
	_	M.:	ФОРУМ:	ИНФРА-М,	2016.	- 4	132	c.	-
	http:/	//znanium	.com/bookread	12.php?book=52	29356				

- 2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=430064
- 3. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/473650
- 7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 1. Альянс отельеров России http://www.hoteliers-u.pro/
 - 2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. http://www.russiatourism.ru/
 - 3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии http://ratanews.ru/
 - 4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии http://www.rostourunion.ru/
 - 5. Издание Hotelier.pro http://hotelier.pro/
 - 6. Независимый гостиничный альянс http://openhospitality.org/
 - 7. Портал Pro Hotel http://prohotel.ru/
 - 8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688
 - 9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf
 - 10. Российская гостиничная ассоциация http://rha.ru/
 - 11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса http://www.frontdesk.ru/
 - 12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0
 - 13. Федерация рестораторов и отельеров России http://frio.ru/

7.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

- 1. Microsoft Windows
- 2. Microsoft Office
- 3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat main/rosstat/ru/statistics/



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС	
	_

Лист 28 из 46

4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения https://wciom.ru/database/ –

5. Справочно-правовая система Консультант + http://www.consultant.ru

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования				
	Лаборатория информатики и информационно- коммуникационных технологий в профессиональной деятельности, специализированная учебная мебель.				
Практика	TCO: переносное видеопроекционное оборудование; компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Автоматизированные рабочие места студентов Магнитно-маркерная доска Тренинговая стойка-ресепшн Оборудованный тренинговый гостиничный номер				
Групповые и	Учебная аудитория для проведения групповых и				
индивидуальные	индивидуальных консультаций, текущего контроля и				
консультации, текущий	промежуточной аттестации				
контроль,	Специализированная учебная мебель.				
промежуточная	ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование для				
аттестация	презентаций.				
	Доска				



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 29 из 46

Приложения

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса» ФГБОУ ВО «РГУТИС»

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

наименование структурного подразделения

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

студента группы курса	
направление подготовки	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
- •	
полное название профил	пьной организации, адрес, телефон
Сроки прохождения практики	
Руководитель практики от	Руководитель практики от
образовательной организации:	профильной организации:
-	-
(должность, ФИО, подпись)	(должность, ФИО, подпись)
Отчет выполнил	
	(дата и подпись)
Отчет защищен с оценкой	(дата и подпись)



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТи	ıC

Лист 30 из 46

(2-ой лист отчета после титульного листа)

ОГЛАВЛЕНИЕ

- 1 Индивидуальное задание
- 2 Рабочий график (план) проведения практики/ Совместный рабочий график (план) проведения практики
- 3 Отчет о прохождении практики

Введение

Основная часть

Заключение

Приложения

4. Отзыв руководителя практики

[*] Договор на прохожоение преооипломной практики стуоент получает за месяц оо начала
практики, подписывает на месте прохождения практики и за 2 недели до начала практики
сдает руководителю ОПОП
Примечание:
нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается
титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на листе
Оглавление



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 31 из 46

Приложение 2

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на прохождение производственной практики

Студ	ент						
			(ФИО)				
курс		уч.группа	1	направление	подготовки		
Срок	: прохожд	ения с	пс)			
№			Содержание п	рактики			
Π/Π							
1			2				
Плаг	нируемы	е результаты прак	тики (из прогр	раммы практики, т	лаб. 6.1.)		
№	Индекс	Содержание	В результат	е прохождения разд	ела практики,		
Пп	компе-	компетенции	обеспечивак	ощего формировани	е компетенции		
	тенции	(или ее части)	(или ее	части) обучающийс	я должен:		
			знать	уметь	владеть		
•		практики от ной организации:	·	водитель практики с ильной организации			
——— (долж	ность, ФИС		(долже	(должность, ФИО, подпись)			



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 32 из 46

Печать профильной организации

для преддипломной практики. В графе 3 указывается либо конкретная дата (например: 13.02), либо период (например: 14.02 – 16.02), либо указывается срок выполнения – постоянно или же – в течение прохождения практики. 2: В графе 4 делается отметка - выполнено, не выполнено - Руководителем практики от организации по мере выполнения задания.



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

CMK :	РГУ	ТиС
-------	-----	-----

Лист 33 из 46

Планируемые результаты прохождения производственной практики

№ п	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел практики, обеспечивающи			
			й этапы формирования компетенции (или ее части)	Знать	уметь	владеть
	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Ознакомление с организационно й структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственно го инструктажа Технологии делопроизводств а и выполнения регламентов служб	основные функции гостиничного предприятия нормативные документы, регламентиру ющие гостиничную деятельность;	осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте	навыками поиска методов и технологий для решения задач и функций служб гостиничного предприятия
	ПКО-1. Способен осуществля ть управление ресурсами и персоналом департамен тов (служб, отделов) организаци и сферы гостеприим ства и	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативноправовой и технологической документации, регламентирующ	Функции и должностные инструкции персонала служб гостиничного предприятия	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	общественн ого питания	ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах	ей гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводств а и выполнения регламентов	определение форм и методов контроля эффективнос ти бизнеспроцессов департаменто в (служб, отделов) гостиничного комплекса	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	навык анализа потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 34 из 46

	и персонале	служб			
	ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Технологии обеспечения качества обслуживания	теории межличностн ого и делового общения, переговоров, конфликтоло гии теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса на основе внутренних стандартов	навыками координации деятельности подчиненных
ПКО-2. Способен обеспечиват ь контроль и оценку эффективно сти деятельност	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений;	навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса
и департамен тов (служб, отделов) организаци и сферы гостеприим ства и общественн ого питания	ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнеспроцессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	правовой и технологической документации, регламентирующе й гостиничную деятельность Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	нормативно- правовую и технологичес кую документаци ю, регламентиру ющую гостиничную деятельность	осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	навык контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность



СМК РГУТиС

Лист 35 из 46

		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		показатели эффективнос ти деятельности гостиничного предприятия	анализировать показатели эффективности гостиничного предприятия	осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
2	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживан ия с учетом технологич еских новаций	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий ПКО-3.2. Применяет	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-	основы формировани я гостиничных услуг	уметь формировать услуги гостиничного предприятия с учетом современных технологий	навыком формирования спецификацию услуг, согласно современным тенденциям в гостиничной деятельности навык применения
	сфере в избранной профессион альной сфере	современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	правовой и технологической документации, регламентирующе й гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	=	современные технологии оказания услуг в гостиничной деятельности	современных технологий в совершенствовании оказания гостиничных услуг
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Технологии обеспечения качества обслуживания	теоретически е основы операционны х процедур гостиничного предприятия	разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостиничного предприятия	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

 ${\sf CMK}$ РГУТи ${\sf C}$

Лист 36 из 46

ПКО-5.	ПКО-5.1.	Анализ	требования	анапизивоваті и	паргіми опелья
пко-э. Способен	Разрабатывает		•	анализировать и	навыки оценки
обеспечить	*	деятельности	системы	совершенствовать	соответствия
	внутренние стандарты	гостиничного	классификац ии гостиниц	внутренние	гостиничного
формирован ие и	и регламенты процессов	предприятия Анализ качества	·	стандарты и	комплекса системе классификации
	обслуживания на		и других	регламенты	*
внедрение	•	выполняемых	средств	процессов	'
корпоратив	уровне подразделения организации избранной	работ	размещения	обслуживания на	средств размещения
НЫХ	сферы деятельности	функциональным		уровне подразделения	
стандартов	сферы деятельности	И		гостиничного	
И	ПКО-5.2. Обеспечивает	подразделениями		предприятия	
регламенто		гостиницы	основы	использовать	навыками контроля
в процессов обслуживан	внедрение	Технологии	обучения.	современные методы	выполнения
•	разработанных	обеспечения	адаптации	внедрения стандартов	сотрудниками
ия, в соответстви	стандартов и	качества	персонала и	и регламентов в	стандартов обслуживания и
	регламентов в	обслуживания	контроля	практическую	•
и отраслевым	практическую деятельность	Анализ уровня	операционны	деятельность	регламентов службы, в
и	организации избранной	материально-	х процедур гостиничного	гостиничного	том числе с
стандартам	профессиональной	технического		предприятия	использованием
и сервиса	сферы	состояния и	предприятия		специализированных информационных
п сервиса	сферы	качества услуг и			программ и технологий
	ПКО-5.3. Организует	их соответствие	HOMMOTURNO	контронировать	* *
	работу по подготовке и	требованиям	нормативно-	контролировать выполнение	навыками организации
	прохождению	системы	правовую и		контроля за
	процедуры	классификации	технологичес	технологических процессов и	выполнением
	соответствия	юшестфикации	кую документаци	должностных	сотрудниками стандартов
	действующим		документаци Ю,	инструкций в	
	общеотраслевым		регламентиру	гостиничной	обеспечения качества
	стандартам и системам		ющую	деятельности в	гостиничного продукта
	сертификации на		гостиничную	соответствии с	и требованиям
	уровне департаментов		деятельность	требованиями системы	<u> </u>
	(служб, отделов)		долгоныность	классификации	классификации
	организации избранной			гостиниц и других	-
	сферы деятельности			средств размещения	
ПКО-6.	ПКО-6.1. Использует	Анализ факторов	методики	анализировать	навыками анализа
Способен	прикладные методы	организационной	исследования	внешнюю и	внешней и
применять	для исследования	среды	:	внутреннюю среду	внутренней среды
методы	рынка,	гостиничного	-	гостиничного	гостиничного
прикладных	технологических и	предприятия	гостиничного	предприятия и	предприятия и
исследован	управленческих	(SWOT – анализ)	рынка,	использовать	использование
ий в	инноваций в избранной	Анализ	направления	инновационные	результатов
избранной	сфере деятельности		И	технологии при	при формировании и
сфере		деятельности	перспективы	формировании и	
профессион		гостиничного	его развития	реализации нового	реализации нового
альной		предприятия	на	гостиничного	гостиничного
деятельност			федеральном,	продукта	продукта
И		Анализ качества	региональном		
		выполняемых	И		
		работ	муниципальн		
		функциональным	ом уровнях;		
		И	- типологии		
		подразделениями	потребителей		
		гостиницы	;		
			- SWOT-		
			анализ		
		•			



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

 \mathbf{CMK} РГУТи \mathbf{C}

Лист 37 из 46

ПКО-6.2. О	рганизует	методики	проводить	навыком анализа
изучение		исследования	сегментацию	отзывов потребителей
удовлетвор	енности и	:	потребителей и	и делает
лояльности		-	современные	соответствующие
потребител	ей,	гостиничного	тенденции	выводы;
мониторин		рынка,	обслуживания	,
обслуживан		направления	потребителей	
организаци		И	гостиничных услуг	
гостеприим	1 1	перспективы		
общественн	ного питания	его развития		
		на		
		федеральном,		
		региональном		
		И		
		муниципальн		
		ом уровнях;		
		- типологии		
		потребителей		
ПКО-6.3.		источники	применять методы	навык поиска
Осуществля	яет	научной	аналитической	источников научной и
нахождение	е требуемой	информации	обработки данных	профессиональной
научной ин	формации в	И	для разработки и	информации в
глобальных		профессиона	предоставления	глобальных
	онных сетях	льной	гостиничного	информационных
= =		информации	продукта	сетях и других
и других ис		и глобальных		источниках
профессион		информацион		
информаци		ных сетях и		
избранной (сфере	других		
профессион	нальной	источниках		
деятельнос	ги			
<u> </u>		I	I	



прохождения

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 38 из 46

(Совместный) Рабочий график (план)*

практики

место	прохождения	практики
	(курс, группа, фамилия, имя отчество)	
студент		
	1	

No Содержание практики Календарные сроки Π/Π 1. - Знакомство с объектом практики; Согласно программы практики - Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка 2. - Участие в практической деятельности; Согласно программы практики - Сбор и анализ данных для выполнения индивидуального задания; - Ведение дневника практики 3. - Подготовка отчета по практике; Согласно программы практики Защита отчета по практике Согласно расписанию промежуточной аттестации

Руководитель практики от Руководитель практики от образовательной организации: профильной организации:



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС	

Лист 39 из 46

(должность, ФИО, подпись)	(должность, ФИО, подпись)

Печать профильной организации

^{*} При выездном способе проведения практики составляется Совместный рабочий график (план), при стационарном способе проведения практики составляется Рабочий график (план)



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

<u>Лист</u> 40 из 46

Приложение 4

ДНЕВНИК ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Студент				
курс	уч.группа	(ФИО)	направление	подготовки
курс	y 1.1 pyllila		паправление	подготовки
Срок	 прохождения		c	
по				
Место				практики
	(не	аименования о	рганизации)	-
1. Прибыл в	профильную организацию	о (предприя	птие) «»	
20г.				
2. Инструкт	аж обучающихся по озн	акомленин	о с требованиями	охраны труда,
техники без	опасности, пожарной без	опасности,	а также правилам	ии внутреннего
трудового ра	аспорядка:			
Инструктаж	провел:	Стреб	бованиями охраны	труда, техники
		безопа	сности, пожарной	безопасности, а
		также	правилами внутрен	него трудового
		распор	оядка ознакомлен:	
(должность,	ФИО, подпись)		ИО, подпись обучающего	ося)
« »	20 г.			
	 невной работы обучающе	гося:		
Дата		емая работ	ra	Подпись
				руководителя



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС
Лист 41 из 46

				практики
1		2		3
	рофильной орган	изации (предприя	«» (R UTI	
20г.				
Руководите: /	/	профильной	организации	
подпись	ФИО			
«»	20r.			



о прохождении

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

CMK	PΓ	уT	'nС

Лист 42 из 46

	Приложение 5
ОТЧЕТ	

практики

Введение

(время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения). -1,5-3 листа.

Основная часть

Описание выполнения заданий с формулированием целей, задач, обоснованием этапов и методов выполнения, с анализом результатов.

Заключение

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решенияи др.). Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации. – 1,5 – 3 листа.



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС	

Лист 43 из 46

Приложение 6

	ХАРАКТЕРИСТИКА /ОТЗЫВ	
	на студента	
>>		
	о прохождении им	практики
	(наименование учреждения, организации)	
вреп хара степ оцен	комендации по составлению отзыва. В нем обычно указы ремя прохождения практики; рактеристика проделанной практикантом работы; епень подготовленности практиканта; енка полноты и качества выполнения задания на практи рактеристика личных качеств;	
	Руководитель практики	
	(должность, подпись, ФИО ј	руководителя
	практики от организации)	
	«) г.



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 44 из 46

ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику		
№ от «» 20 г.		
Срок практики		
с «»20 г. по «»20 г.		
Место прохождения практики		
(город, полное наименование предприятия)		
Руководитель практики от филиала		
Инструктаж по технике безопасности:		
- вводный		-
(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)		
«»20 г.		
- первичный в организации (предприятии, учреждении)		
	_	
(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)		
« <u></u> »20г.		
- повторный, связанный с переменой рабочего места		
(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)	_	
«»20 г.		
Прибыл в организацию (предприятие) «»	20	г.
Выбыл из организации (предприятия) «»		
Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)	_ ~	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		
(Лолжность ФИО ответственного лица полнись)		



«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 45 из 46