

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
в форме практической подготовки
Сервисная практика

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
(бакалавр/специалист, магистр)

Профиль подготовки/
Магистерская программа Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная и др.)

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

Зав. кафедрой УТТР 
д.мед.н., профессор Брюханова Г.Д.

Составитель 
к.э.н., доцент А.Р. Давыдович

Сочи 2023 г.

Программа производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» составлена: в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456, от 8 февраля 2021 г. № 83, от 19 июля 2022 №662 и от 27 февраля 2023 года

Программу практики составил:

 к.э.н., доцент А.Р. Давыдович

Внешний эксперт:

Ген. директор АО «РЕСТ-МАЦЕСТА»

 Михайленко В.Ю.

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления и технологий в туризме и сервисе от «30» 03 2023 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой УТТР

 Брюханова Г.Д

Программа практики одобрена на заседании Учебно-методического совета направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № «5» 28.03. 2023 г., протокол № 5.

Председатель УМСН

 Н.Е. Сердюкова

Структура программы практики соответствует предъявляемым требованиям

Зав. производственной практикой





СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ2

1.1. Цели и задачи практики2

1.2. Виды (типы) практики, способы и формы ее проведения2

1.3. Сроки проведения практики3

1.4. Место практики в структуре образовательной программы3

1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы4

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ7

2.1. Структура (этапы) прохождения практики7

2.2. Задание на практику7

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ9

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ11

4.1. Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций12

4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики13

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ17

5.1. Перечень учебной литературы17

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**Error! Bookmark not defined.**

7. ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ20

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели и задачи практики

Целями производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» являются приобретение практических умений и навыков по применению сервисных технологий в профессиональной деятельности бакалавра в сфере гостиничных и санаторно-курортных услуг.

Задачи сервисной практики в форме практической подготовки:

- закрепление теоретических и практических знаний и умений, полученных студентами при изучении дисциплин направления и профиля подготовки;
- закрепление способности и умений использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- приобретение профессиональных умений работы в трудовом коллективе предприятия сферы гостеприимства на различных этапах технологического процесса;
- закрепление умений и навыков разработки гостиничного продукта, в том числе на основе современных технологий;
- закрепление способности организовывать процесс обслуживания потребителей (туристов);
- применение на практике в форме практической подготовки основ проектирования и готовности к применению основных методов проектирования в гостеприимстве и санаторно-курортной сфере;
- закрепление умений реализации проектов в гостиничной индустрии;
- формирование способности организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации гостиничной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- закрепление способности рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятия гостиничной индустрии, гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя, обосновать управленческое решение;
- применение инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов;
- изучение ассортимента оказываемых услуг, технико-экономических показателей работы гостиничного предприятия;
- закрепление умений и навыков продвижения и реализации гостиничного продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;
- приобретение способности к общению с потребителями гостиничных услуг, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов;
- накопление практического опыта ведения профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

1.2. Виды (типы) практики, способы и формы ее проведения

Производственная практика в форме практической подготовки «Сервисная практика» является стационарной практикой. Она проводится в распределённой форме, что определяется содержанием программы практики, и осуществляется путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения.

Студенты проходят практику на предприятиях индустрии гостеприимства и санаторно-курортной сферы (санатории, гостиницы, пансионаты, детские лагеря и пр.) и других предприятиях (организациях), работающих в данной сфере на основании договоров об организации практики и гарантийных писем или в структурном подразделении университета.

В период практики студенты подчиняются всем правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленным на кафедрах применительно к учебному процессу.

Руководство производственной практикой в форме практической подготовки «Сервисная практика» возлагается на руководителя практики.

Сервисная практика проводится в соответствии с утвержденным учебным планом, утвержденной программой производственной практики.

1.3. Сроки проведения практики

Сервисная практика в форме практической подготовки проводится:

- в течение года на 2 курсе в течение 4-й, 8-й, 12-й, 16-й недель в 3 семестре и в течение 27-й, 30-й, 34-й и 38-й недель в 4 семестре при очной форме обучения. Всего 8 недель, 432 часа, 12 ЗЕТ.

1.4. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика в форме практической подготовки «Сервисная практика» является составной частью основной профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки бакалавров, относится к блоку Б2. «Практики» образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль подготовки «Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов».

В соответствии с учебным планом направления 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль подготовки «Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов» сервисная практика является видом производственной практики Б2.В.02 (П).

Объем практики составляет 432 часа.

Сервисная практика призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении основной профессиональной образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в профессиональную деятельность предприятий индустрии гостеприимства и санаторно-курортной сферы.

Производственная практика в форме практической подготовки «Сервисная практика» призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении основной профессиональной образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в профессиональную деятельность.

Базовыми дисциплинами для выполнения заданий данного вида практики являются дисциплины: История России, Иностранный язык, Основы проектной деятельности, Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально-ориентированными НКО, Основы военной подготовки, Речевая коммуникация и деловое общение, Информатика, Психология, Самоменеджмент, Экономика, Правоведение, Организация курортной деятельности с основами курортологии, Экологический мониторинг курортных регионов и туристских центров, Организация гостиничного дела, Сервисная деятельность, Технологии гостиничной деятельности.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам студентов

Перед прохождением практики студент должен

знать: основы будущей профессиональной деятельности; общее и особенное в становлении, современном состоянии и перспективах развития гостиничной отрасли; фундаментальные категории сферы гостеприимства, нормативно-правовую базу регулирования деятельности средств размещения; историю, географию, этнические и культурные традиции регионов России.

уметь: собирать, записывать, обрабатывать, классифицировать и систематизировать информацию; использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии;

владеть: владеть нормами современного русского литературного языка, навыками логически правильного и аргументированного формулирования мыслей; методами анализа социально-экономических явлений и процессов.

1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

ПК – профессиональные компетенции;

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Рубрикатор компетенций индикаторов	Компетенция	Индикаторы	
Профессиональные компетенции			
Сервис	ПК 1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации	ПК 1.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	Знать: внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности Владеть: навыками разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности
		ПК 1.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	Знать: внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности Уметь: внедрять стандарты и регламенты обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности Владеть: способами внедрять стандарты и регламенты обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности
		ПК 1.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепроцедурным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	Знать: процедуру соответствия действующим общепроцедурным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности Уметь: организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепроцедурным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности Владеть: способами организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепроцедурным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности
Сервис	ПК 2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной	ПК 2.1. Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других	Знать: нормативно-правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений Уметь: организовать обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других

	организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей	средств размещения на уровне подразделений	средств размещения на уровне подразделений Владеть: принципами обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений
		ПК 2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	Знать: подходы к разработке внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса Уметь: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса Владеть: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса
		ПК 2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	Знать: требования нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей Уметь: обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей Владеть: основными методами и приемами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей

Основой для оценки качества компетенций, приобретенных в результате прохождения практики, является отзыв руководителя практики от предприятия, дневник, отчет студента по практике и результаты защиты отчета по практике.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Структура (этапы) прохождения практики

Виды деятельности студента в процессе прохождения практики предусматривают развитие навыков деятельности в индустрии гостеприимства и санаторно-курортной сфере

Общая трудоемкость практики составляет 432 часа, 12 ЗЕТ.

Контактная работа 4 часа: 2 часа – установочная конференция, 2 часа – итоговая конференция.

В таблице представлены виды работ при прохождении производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика».

Виды учебной работы на практике

№	Этапы практики	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах/зет)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный этап	Инструктаж по охране труда. Знакомство с инструкциями по технике безопасности, пожарной безопасности, правилами внутреннего\ трудового распорядка. Составление плана работы, сбор материалов в соответствии с индивидуальным заданием. Знакомство с программой практики, обзор литературных источников. Знакомство со структурой, основными направлениями деятельности организации, выступающей базой практики	36 (1)	Заполнение листа ознакомления и утверждение индивидуального плана работы
2	Основной этап	Получение информации об организации, выступающей базой практики. Проведение работ прикладного характера, направленных на выполнение индивидуального задания под контролем руководителя практики. Получение промежуточных результатов	360 (10)	Консультации с руководителем практики от кафедры, Составление плана индивидуального задания
3	Завершающий этап	Подготовка и оформление отчета по практике. Обработка полученных данных. Получение результатов, формулировка выводов. Подготовка отчета. Защита отчета по практики	36 (1)	Проверка отчета
				Выставление дифференцированного зачета
	Всего:		432(12)	

2.2. Задание на практику

В соответствии с Учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов» в

период прохождения практики рекомендуется выполнение следующих индивидуальных заданий на предприятии:

№ п/п	Содержание индивидуальных заданий	Формируемые компетенции
1.	Задание 1. Составление чек-листа отеля – базы практики для прохождения процедуры классификации согласно Положению о классификации гостиниц в Российской Федерации;	ПК-1, ПК 2
2.	Задание 2. Разработка технологического проекта сервисной деятельности на основании задания руководства предприятия. <u>Рекомендуемые виды проектов:</u> – разработка нового тематического продукта, не присутствующего в ассортименте гостиничного предприятия (событийный, приключенческий, экстремальный, культурно-познавательный, оздоровительный, гэмблинг-туризм, деловой, экологический и др.); – маркетинговое исследование рынка определенного продукта с помощью исследовательских технологий; – разработка программы продвижения продукта; – разработка маркетингового плана гостиничного предприятия; – разработка программы ознакомительного тура; – разработка технологии обслуживания определенного сегмента потребителей (корпоративные клиенты, группы, лица пожилого возраста, маломобильные туристы, студенты, школьники); – проектирование новых сервисов для клиентов; – оптимизация веб-сайта предприятия; – внедрение инновационных технологий в работу предприятия; – разработка мобильного приложения для гостиничного предприятия.	ПК-1, ПК 2
3.	Оформление отчета по практике	ПК-1, ПК 2

Выполнение всех видов работ отражается в Дневнике прохождения производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика».

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ

По окончании практики обучающийся предоставляет руководителю практики от университета следующие документы:

- 1 индивидуальное задание по практике
- 2 рабочий график (план) прохождения практики
- 3 отчет о прохождении практики;
- 4 дневник по практике;
- 5 отзыв о прохождении практики, подписанный руководителем практики от организации
- 6 аттестационный лист по итогам прохождения практики

Дневник и отчёт по практике являются основными документами, подтверждающими работу студента в период практики.

Дневник практики выдается студенту в единственном экземпляре. Студент получает его на организационном собрании перед выходом на практику. В начале практики в дневнике фиксируется индивидуальное задание, полученное студентом.

Дневник заполняется ежедневно в течение всей практики. В него заносится краткая характеристика работ, которые пришлось выполнять студенту, и документов, с которыми он работал.

Написание отчёта должно осуществляться студентом-практикантом систематически в ходе прохождения практики, а в последнюю неделю практики необходимо уделить особое внимание завершению написания и оформления отчёта.

Отчет оформляется студентом в соответствии со следующей структурой.

Титульный лист

Задание на _____ (вид) практику

Содержание

Перечень сокращений (при необходимости, если в отчете используется большое число сокращенных названий и аббревиатур)

Введение (название организации, специфика организации, основных сфер ее деятельности, обоснование актуальности выбранной практики, формулируются цель и задачи (в зависимости от задания), которые практикант ставит и решает в ходе выполнения отчета, краткая аннотация отчета (Например, Отчет состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. Общее количество страниц — 30 (без учета приложений). Список литературы насчитывает 17 наименований. Количество рисунков — 3, таблиц — 7, приложений — 3»).

(Основная часть – не пишется как заголовок)

Основная часть должна включать следующую информацию:

1. Полное наименование организации, ее организационно- правовая форма; дата создания (официальной регистрации); орган, осуществивший регистрацию; документ, регламентирующий регистрацию организации; полный юридический, почтовый и фактический адрес.

2. Сфера деятельности предприятия, перечень основных видов услуг; динамика продаж организации за последние два-три года (или поквартально).

3. Организационная структура предприятия, функции и состав основных подразделений, в том числе ориентированных на зарубежные рынки.

4. Оценка уровня развития оргтехники, использование прикладных компьютерных программ в процессе управления предприятием.

5. Структура и обязанности персонала организации, количество штатных единиц, соответствие работников квалификационным требованиям.

6. Характеристика ассортимента предлагаемых услуг: основные направления деятельности, география ассортиментной политики, социальная база ассортиментной политики.

2. Индивидуальное задание

Задание 1.

Составление чек-листа отеля или санаторно-курортной организации – базы практики для прохождения процедуры классификации согласно Положению о классификации гостиниц в Российской Федерации;

Задание 2.

Разработка технологического проекта сервисной деятельности на основании задания руководства предприятия.

Рекомендуемые виды проектов:

- разработка нового тематического продукта, не присутствующего в ассортименте гостиничного предприятия, санаторно-курортной организации (событийный, приключенческий, экстремальный, культурно-познавательный, оздоровительный, гэмблинг-туризм, деловой, экологический и др.);
- маркетинговое исследование рынка определенного продукта с помощью исследовательских технологий;
- разработка программы продвижения продукта;
- разработка маркетингового плана гостиничного предприятия, санаторно-курортной организации
- разработка программы ознакомительного тура;
- разработка технологии обслуживания определенного сегмента потребителей (корпоративные клиенты, группы, лица пожилого возраста, маломобильные туристы, студенты, школьники);
- проектирование новых сервисов для клиентов;
- оптимизация веб-сайта предприятия;
- внедрение инновационных технологий в работу предприятия;
- разработка мобильного приложения для гостиничного предприятия, или санаторно-курортной организации

Заключение

- выводы по всем главам;
- описание профессиональных навыков, которые были освоены во время прохождения учебной практики;
- наиболее существенные достижения;
- указания на затруднения, которые возникли при прохождении практики, изложение спорных вопросов, которые возникли по конкретным вопросам, и их решение;
- общая оценка итогов практики.

Список использованных источников и литературы (в том числе нормативных и ведомственных документов);

Приложения *(при необходимости)*.

Отчет сдается на кафедру, процесс защиты предполагает определение уровня овладения студентом практическими навыками работами и степени применения на практике полученных в период обучения в университете теоретических знаний. Окончанием практики считается положительная оценка защиты отчёта, зафиксированная в ведомости и зачётной книжке студента.

Студенты, не прошедшие практику и не предоставившие отчёт в установленные сроки без уважительных причин или получившие неудовлетворительную оценку за практику, признаются имеющими академическую задолженность с последующим отчислением из университета.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» проводится в форме дифференцированного зачета с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной профессиональной деятельности по профилю. По результатам защиты выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчёта, уровень теоретической и практической подготовки студента.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Содержание промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки «Сервисная практика» раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня практической подготовки студента по практике требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по практике содержат:

- требования к отчетной документации (дневник, отзыв руководителя практики от организации, отчет студента по итогам практики)
- требования к защите отчета по итогам практики
- примерные вопросы промежуточной аттестации по практике.

4.1. Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Показатели/Критерии оценки индикатора достижения компетенции	№ задания	Оценочное средство
Профессиональные компетенции (ОПК)				
ПК 1	Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации	ПК 1.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	1,2,3	Дневник, отчет, отзыв руководителя
		ПК 1.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности		
		ПК 1.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности		
ПК 2	Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей	ПК 2.1. Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	1,2,3	Дневник, отчет, отзыв руководителя
		ПК 2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса		
		ПК 2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей		

4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики

Промежуточная аттестация по итогам прохождения производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» проводится в форме дифференцированного зачета с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной научно-исследовательской работе по профилю. По результатам защиты выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчёта, уровень теоретической и практической подготовки студента.

По результатам аттестации практики выставляется дифференцированная оценка.

В таблице представлены критерии оценивания по итогам прохождения практики студентами.

Критерии оценивания для каждой формы отчетной документации студента по итогам практики и прохождения практики в целом

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценивания
1	Дневник по практике	- правильность, аккуратность заполнения дневника по практике, - наличие индивидуального задания, ежедневных записей и отметок руководителя практики от организации, - полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент, - своевременность сдачи	«Зачтено с оценкой «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника: заполнено индивидуальное задание и ежедневные записи, присутствуют все подписи; соблюдены требования к внешнему оформлению, полнота отражения в содержании дневника полно отражена информации и приобретенные практические навыки. «Зачтено с оценкой «хорошо» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника с незначительными недочетами: заполнено индивидуальное задание и ежедневные записи, присутствуют все подписи; соблюдены требования к внешнему оформлению, полнота отражения в содержании дневника информации и приобретенные практические навыки отражены с небольшими неточностями. «Зачтено с оценкой «удовлетворительно» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника с недочетами: заполнено индивидуальное задание, ежедневные записи заполнены нечетко, присутствуют все подписи; требования к внешнему оформлению соблюдены не полностью, полнота отражения в содержании дневника информации и приобретенные практические навыки отражены с недостатками. Оценка «не зачтено»— дневник практики не заполнен или не представлен вовсе.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценивания
2	Отчет о прохождении практики	- соответствие отчета по практике утвержденной структуре, а его содержания заданиям, - степень раскрытия сущности вопросов, - полнота, логичность изложения материала, - соблюдение требований к оформлению.	Оценка «зачтено с оценкой «отлично» ставится, если полностью выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре в полной мере, содержание разделов соответствует их названию и заданиям, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению, проявлена креативность и самостоятельность при выполнении задания. Оценка «зачтено с оценкой «хорошо» ставится, если требования к написанию отчета выполнены с незначительными недочетами: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует их названию и заданиям с незначительными недочетами, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; использована профессиональная терминология, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению. Оценкой «зачтено с оценкой «удовлетворительно» ставится, если требования к написанию отчета выполнены с недочетами: отчет не вполне соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует их названию и заданиям с недочетами, собрана не вся необходимая информация, не выдержан объём; требования к внешнему оформлению соблюдены не в полной мере. Оценка «не зачтено» — задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.
3	Отзыв руководителя практики от профильной организации	- уровень теоретической подготовки - умение пользоваться терминологией	Оценка «зачтено» – показывает высокий уровень теоретической подготовки, грамотно пользуется профессиональными терминами, умеет комплексно применять полученные теоретические знания на практике, показывает высокий уровень

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценивания
		- уровень сформированности профессиональных умений - уровень профессионального самосознания - мотивация обучающегося - отношение обучающегося к практике - индивидуальные особенности обучающегося	сформированности профессиональных умений и освоения практических навыков, четко ставит цели и достигает их, знает алгоритмы трудовых действий, свободно выполняет основные трудовые функции в рамках индивидуального задания, демонстрирует высокий уровень профессионального самосознания, имеет четкое представление о своей профессиональной роли, целях профессиональной деятельности, интересуется особенностями работы данной организации (предприятия), равнодушен к получаемым результатам, стремится сделать лучше, проявляя высокий уровень профессиональной мотивации, дисциплинирован, ответственно подходит к данным поручениям и выполнению задания, проявляет инициативу, творческий подход, самостоятельность, активность, обладает высокой культурой общения. «не зачтено» – показывает низкий уровень теоретической подготовки, не использует в речи профессиональные термины, возникают значительные трудности при соотнесении теоретических знаний и трудовых действий, профессиональные умения и практические навыки не развиты, в связи с чем возникают значительные трудности при выполнении индивидуального задания, действия полностью репродуктивные, возникают значительные трудности при постановке целей и путей их достижения, не знает алгоритмы трудовых действий в рамках задания на практику, нет представлений о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на очень низком уровне, с трудом выполняет задания, безответствен, уклоняется от выполнения поручений, имеет низкую культуру общения.
4	Защита отчета по практике	- умение четко и ясно излагать свои мысли, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы	Оценка «зачтено с оценкой «отлично» —выставляется студенту, умеющему четко излагать свои мысли, сделавшему обоснованные выводы, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений, свободно

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценивания
			владеющему содержанием отчета по практике, представившему в отчете результаты самостоятельно выполненных практических задания на предприятии и имеющему положительное заключение от предприятия. Оценка «зачтено с оценкой «хорошо» —выставляется студенту, умеющему излагать свои мысли, сделавшему выводы с небольшими недочетами, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, достаточно хорошо владеющему содержанием отчета по практике и имеющему положительное заключение от предприятия. Оценка «зачтено с оценкой «удовлетворительно» - выставляется студенту, умеющему излагать свои мысли не в полной мере и без обоснования своей точки зрения, сделавшему выводы с недочетами, показавшему неглубокие знания вопросов и недостаточное умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, при отсутствии самостоятельно выполненных практических заданий на практике, при неполном содержании отчета в соответствии с рекомендованной структурой, имеющему положительное заключение от предприятия. Оценка «не зачтено» — выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Для проведения промежуточной аттестации по итогам практики формулируются вопросы в зависимости от задания по практике.

Вопросы для промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки «Сервисная практика»

ПК 1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации	1. Какие нормативные документы регламентируют деятельность гостиничного предприятия и санаторно-курортной организации? 2. Как регламентирован процесс соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации
ПК 2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей	1. Какую оценку уровню используемых сервисных технологий дают сотрудники/гости/руководства данного предприятия? 2. Какие проблемы были выявления при составлении чек-листа отеля для прохождения процедуры классификации в соответствии с Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации? 3. Назовите факторы, влияющие эффективность работы отдельных служб предприятия. 4. Каков уровень соответствия материально-технической базы гостиничного предприятия российским и международным требованиям? 5. Соответствуют ли применяемые технологии уровню классификации, типу, требованиям классификационных систем гостиничной индустрии? 6. Назовите факторы позитивно/негативно влияющие на результаты деятельности отдельных подразделения / предприятия в целом.

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

5.1. Перечень учебной литературы

1. Дурович А.П. Организация туризма : учебное пособие / Дурович А.П.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html> (дата обращения: 09.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html> (дата обращения: 14.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Абдель Вахед Э.А.М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Вахед Э.А.М., Мендельсон В.А., Абуталипова Л.Н.. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html> (дата обращения: 07.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Цифровая экономика и менеджмент: новые решения, возможности и перспективы : монография / К.А. Бармута [и др.]. — Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2022. — 221 с. — ISBN 978-5-7890-2000-5. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122366.html> (дата обращения: 14.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/122366>

5. Левушкина С.В. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Левушкина С.В., Свистунова И.Г.. — Ставрополь : Секвойя, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121756.html> (дата обращения: 14.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог научно-образовательной библиотеки Сочинского государственного университета - URL: <https://lib.sutr.ru/Default.asp>, по паролю, требуется регистрация

Электронно-библиотечные системы:

ЭБС IPRbooks – URL: www.iprbookshop.ru/, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Юрайт - URL: <https://urait.ru/>, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Университетская библиотека онлайн» - URL: <https://biblioclub.ru/>, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Консультант студента - URL: <http://www.studentlibrary.ru/>, по паролю, требуется регистрация

ЭБС BOOK.RU - URL: <https://www.book.ru/>, доступна коллекция изданий по туризму и сервису: (<https://www.book.ru/cat/578/1>), по паролю, требуется регистрация

ЭБС Лань - URL: <https://e.lanbook.com/>), по паролю, требуется регистрация

Электронная библиотека Grebennikon URL: <http://grebennikon.ru/>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - URL: <https://www.elibrary.ru/>, по паролю, требуется регистрация

Справочно-правовая система Консультант Плюс - URL: <https://www.consultant.ru/>
Локальный доступ к системе предоставляется по адресам:

- Сочи, ул. Пластунская, 94/1, ауд.425 (электронный читальный зал);
- Сочи, ул. Пластунская, 94/2, ауд. 206, 209 (читальный зал, научный зал);
- Сочи, ул. Политехническая, 7 (библиотека).

Бесплатные ресурсы Консультант Плюс для учёбы: <https://www.consultant.ru/edu/>

в) Нормативные документы

1. ГОСТ Р 70587-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования

2. ГОСТ Р 57635-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения

3. ГОСТ Р 70587-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» и «УЛЬТРА ВСЕ ВКЛЮЧЕНО». Общие требования.

4. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (в последней редакции).

5. Федеральный Закон РФ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах» от 23 февраля 1995 года // Туристское законодательство России. 4.1: Законы РФ. М. 1997.

6. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р)

7. Стратегия развития санаторно-курортного комплекса Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 26 ноября 2018 г. № 2581-р).

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Всемирная туристская организация UNWTO - URL: <https://www.unwto.org/>

Российский Союз Туриндустрии (РСТ) - URL: <https://rostourunion.ru/>

Ассоциация туроператоров России - URL: <https://www.atorus.ru/>

Национальный туристический портал - URL: <https://new.russia.travel/>

Туристический портал Travel.ru - URL: <https://www.travel.ru/>

Портал путешествий ТурСводка - URL: <https://www.tursvodka.ru/>

Каталог сайтов по туризму и путешествиям - URL: <http://www.travel-cat.ru/>

Всё о туризме. Туристическая библиотека - URL: <http://tourlib.net/>

Журнал «Турбизнес» – туристический бизнес для профессионалов - URL: <http://www.tourbus.ru/>

«Афиша-Мир» – ежемесячный журнал о путешествиях как образе жизни - URL: <https://travel.rambler.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - URL: <https://www.frontdesk.ru/>

Портал по гостиничному бизнесу. Разделы: статьи, обзоры, интервью, новости, форум, блоги, документы - URL: <https://prohotel.ru/>

Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса - URL: <http://prohotelia.com/>

HoReCa Magazine — все об индустрии гостеприимства и питания - URL: <http://www.horeca-magazine.ru/>

Поисковый портал санаторно-курортных учреждений - URL: <https://sanatoria.ru/>

Государственный реестр курортного фонда Российской Федерации - URL: <https://kurort.rosminzdrav.ru/>

Онлайн-версия журнала «Санаторно-курортная отрасль» - URL: <https://sko-online.ru/>

Корпоративный сайт Ассоциации управления проектами "СОВНЕТ". - URL: <http://www.sovnet.ru/>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой для прохождения производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» могут быть предприятия индустрии гостеприимства и санаторно-курортной сферы (гостиницы, пансионаты, детские лагеря и пр.), и другие предприятия, и организации, работающие в данной сфере. Они должны соответствовать действующим нормативно-правовым, гигиеническим, санитарным и техническим нормам, условиям пожарной безопасности, ГОСТ, СНиП и Регламентам в данной области.

Для выполнения мероприятий, предусмотренных учебным планом образовательной программы, студентам предоставляется:

1. Кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели,

демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

Для защиты отчета о прохождении практики необходима аудитория с мультимедийным оборудованием, компьютерный класс.

Дистанционная поддержка дисциплины.

Дистанционная поддержка практики: для обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры управления и технологий в туризме и рекреации kafedrautts@gmail.com, а также может использоваться электронный адрес руководителя практики от вуза.

7 ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ

При выборе мест прохождения производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест практики, обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

**Приложение к рабочей программе
производственной практики в форме практической подготовки
«Сервисная практика»**

**43.03.03 «Гостиничное дело»
профиль «Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов»**

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе
производственной практики в форме практической подготовки
«Сервисная практика»
Очная обучения

Общая трудоемкость практики (ЗЕТ / час.)	12 ЗЕТ/420 час.
Место практики в структуре образовательной программы	Целями производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» являются приобретение практических умений и навыков по применению сервисных технологий в профессиональной деятельности бакалавра в сфере гостиничных и санаторно-курортных услуг. В соответствии с учебным планом направления 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль подготовки «Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов» сервисная практика является видом производственной практики Б2.В.02 (П). Объем практики составляет 432 часа. Перед прохождением сервисной практики в форме практической подготовки студент должен знать: основы будущей профессиональной деятельности; общее и особенное в становлении, современном состоянии и перспективах развития гостиничной отрасли; фундаментальные категории сферы гостеприимства, нормативно-правовую базу регулирования деятельности средств размещения; историю, географию, этнические и культурные традиции регионов России. уметь: собирать, записывать, обрабатывать, классифицировать и систематизировать информацию; использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии; владеть: владеть нормами современного русского литературного языка, навыками логически правильного и аргументированного формулирования мыслей; методами анализа социально-экономических явлений и процессов.
Содержание практики	Содержание практики включает в себя три этапа. Подготовительный этап. Инструктаж по охране труда. Знакомство с инструкциями по технике безопасности, пожарной безопасности, правилами внутреннего трудового распорядка. Составление плана работы, сбор материалов в соответствии с индивидуальным заданием. Знакомство с программой практики, обзор литературных источников. Знакомство со структурой, основными направлениями деятельности организации, выступающей базой практики

	Основной этап. Получение информации об организации, выступающей базой практики. Проведение работ прикладного характера, направленных на выполнение индивидуального задания под контролем руководителя практики. Получение промежуточных результатов Завершающий этап. Подготовка и оформление отчета по практике. Обработка полученных данных. Получение результатов, формулировка выводов. Подготовка отчета. Защита отчета по практики
Формируемые компетенции (коды)	ПК 1, ПК 2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК 1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации ПК 1.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности ПК 1.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности ПК 1.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности ПК 2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей ПК 2.1. Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПК 2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПК 2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Образовательные технологии	Практика носит практический характер, при ее проведении используются образовательные технологии в форме консультаций преподавателей-руководителей практики от университета и руководителей практики от организаций, а также в виде самостоятельной работы студентов. Кроме традиционных образовательных, научно-исследовательских технологий, используемых в процессе практической деятельности, используются и интерактивные технологии (анализ и разбор конкретных ситуаций, подготовка на их основе рекомендаций)
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой